



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Grado

Estudio descriptivo de los usuarios y salones de juego en
los distritos Delicias y Centro de la ciudad de Zaragoza

*A descriptive study of users and gaming rooms at the
Delicias and Centro districts of Zaragoza*

Autora

Lucía Dito Sañudo

Directora

Elena Fernández del Río

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo

2018/2019

AGRADECIMIENTOS

Siempre he sentido atracción e interés en todos aquellos temas relacionados con la adicción a sustancias, pero nunca imaginé que las adicciones conductuales, en concreto, el juego patológico, podría implicarme personalmente tanto, ya sea a nivel motivacional, porque conforme he ido realizando este trabajo he sentido cada vez más interés en el tema, como a nivel personal, por todo el conocimiento que he adquirido.

Esto ha sido posible en gran parte gracias a mi directora, la profesora Elena Fernández del Río, quién me propuso investigar sobre esta problemática. En un principio, yo no me lo había planteado porque tenía un conocimiento escaso, e incluso erróneo, acerca de las consecuencias hacia las que está derivando actualmente el auge de los salones de juego. También tengo que agradecerle su compromiso, dedicación y el gran apoyo que me ha prestado en todo el proceso.

Queda un gran camino por recorrer en diversos aspectos relacionados con los juegos de azar y en la adicción al juego patológico. Sin embargo, espero que se vayan imponiendo cada vez más medidas restrictivas legislativas y publicitarias, y sobre todo, que se cree una mayor sensibilización y concienciación del problema en la población joven y en cuya intervención, como futuros/as Trabajadores Sociales, jugamos un papel muy importante.

RESUMEN

En los últimos años se han incrementado los salones de juego en España y, en paralelo, el número de personas que demandan tratamiento por problemas con el juego, especialmente jóvenes. El presente Trabajo Fin de Grado es un estudio descriptivo centrado en los usuarios y los salones de juego en los distritos de Delicias y Centro de la ciudad de Zaragoza. Los resultados han revelado una notable presencia de menores de 30 años, especialmente en horario de salida de centros educativos y coincidiendo con la retransmisión de eventos deportivos. Uno de cada cinco encuestados reconoce haber padecido problemas asociados a la conducta de juego. Por último, los salones seleccionados incumplen varias exigencias recogidas en las normativas vigentes, principalmente en lo que tiene que ver con la publicidad que estimula la práctica de juego y la entrega gratuita de fichas a los clientes. Se concluye con una breve reflexión en relación al papel de los profesionales del Trabajo Social en la prevención de los problemas con el juego y la intervención con las personas que ya han desarrollado un trastorno por juego de apuestas o azar.

Palabras clave: salones de juego, apuestas, juego patológico, jóvenes, Trabajo Social

ÍNDICE

JUSTIFICACIÓN.....	11
1. MARCO TEÓRICO	12
1.1. El juego patológico	12
1.1.1. Conceptualización.....	12
1.1.2. Factores de riesgo asociados al juego patológico	14
1.1.3. Fases del juego patológico.....	14
1.1.4. Tipos de jugadores.....	15
1.1.5. Características principales de los jugadores patológicos	15
1.1.6. Problemas asociados al juego patológico.....	16
1.1.7. Abordaje terapéutico del juego patológico.....	17
1.1.8. Situación actual del juego en España	17
1.1.9. Marco legal regulador de la actividad del juego en España y Aragón.....	18
1.1.10. La publicidad del juego en España.....	24
1.2. El Trabajo Social en el abordaje del juego patológico.....	26
1.3. Contextualización	26
1.3.1. Justificación de la selección de los distritos en función de sus salones de juego	32
2. OBJETIVOS	34
2.1. Objetivo general	35
2.2. Objetivos específicos	35
3. MÉTODO	35
3.1. Participantes.....	35
3.2. Instrumentos de evaluación	35

3.3. Procedimiento	35
4. RESULTADOS.....	36
4.1. Análisis de la información obtenida tras la observación de los salones de juego.....	36
4.2. Análisis de la información obtenida de los usuarios de los salones de juego	39
5. DISCUSIÓN	42
6. CONCLUSIONES.....	46
7. REFERENCIAS	47
8. ANEXOS.....	51
Anexo 1. Noticias relacionadas con los salones de juego, las apuestas deportivas y su regulación a nivel nacional y autonómico.	51
Anexo 2. Registro establecimientos de juego distrito Centro y distrito Delicias	53
Anexo 3. Cronograma.....	56
Anexo 4. Cuestionario a usuarios de salones de juego	57
Anexo 5. Hoja de observación de los salones de juego.....	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Criterios para el diagnóstico del juego patológico según el DSM-V.....	13
Tabla 2. Indicadores sociodemográficos de los distritos municipales de Zaragoza.....	29-30
Tabla 3. Nivel de estudios en los distritos municipales de Zaragoza.....	31
Tabla 4. Renta media por persona (en euros) en los distritos municipales de Zaragoza.....	32
Tabla 5. Número de salones de juego en cada distrito municipal de Zaragoza.....	33
Tabla 4. Descripción de los salones de juego.....	38
Tabla 5. Características sociodemográficas de los usuarios de los salones de juego.....	39
Tabla 8. Características relacionadas con el juego de los participantes.....	40
Tabla 9. Inicios en el juego de los participantes.....	41
Tabla 10. Características de las apuestas de los participantes en la actualidad.....	41
Tabla 11. Tipos de problemas de los participantes asociados al juego.....	42
Tabla 12. Actividades realizadas por los participantes en su tiempo libre.....	42

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. División del municipio de Zaragoza en distritos municipales y vecinales.....	27
Figura 2. Número de salones de juego en los distritos municipales de Zaragoza.....	34

JUSTIFICACIÓN

El porcentaje de personas que actualmente cumplirían criterios para ser diagnosticados de un trastorno por juego de azar alcanza cifras relevantes en España (Perales, 2019). La Dirección General de Ordenación del Juego (2015) afirmó que un porcentaje entre el 3,5% y el 6,3% de las personas jugadoras, presentan riesgo de sufrir una enfermedad a lo largo de la vida. Este porcentaje puede suponer una cifra entre 1,6 y 2,9 millones de personas en toda España (Pitarch, 2018).

La ludopatía está reconocida por la Organización Mundial de la Salud como una enfermedad dentro de los trastornos de hábitos y el control de los impulsos. La diferencia frente a otras adicciones, como al alcohol o a otras drogas es que el desencadenante no es una sustancia psicoactiva. Sin embargo, todas estas adicciones pueden conducir a la deuda, a la mentira, al robo o a la ruina, y también, al aislamiento, cárcel e incluso a la muerte (Hernando, 2019).

En España se está dando una gran proliferación del número de salones de juego y casas de apuestas deportivas, y los jóvenes lo perciben como una forma de entretenimiento y de reunión con los amigos. Muchos de estos establecimientos se encuentran concentrados en zonas de riesgo para los menores y cerca de centros educativos. Además, no ha sido hasta hace poco tiempo cuando se han empezado a tomar, en algunas Comunidades Autónomas, medidas legislativas para establecer una distancia mínima reglamentaria entre los colegios y los locales de juego.

No debemos olvidar que la publicidad puede contribuir al fomento de la adicción, en tanto que tiende a normalizar los juegos de azar como actividades lúdicas, siendo también un factor de riesgo para los grupos vulnerables (Perales, 2019). En materia de publicidad de juego, tienen competencias tanto el Estado como las Comunidades Autónomas, y éstas últimas están empezado a prohibir la publicidad en sus canales autonómicos. A nivel estatal, la publicidad se caracteriza por un gran vacío normativo, ya que no existe una regulación sobre los aspectos de publicidad del juego y las empresas de juego sólo se rigen por un Código de Conducta. Paralelamente al aumento en el número de este tipo de establecimientos, existe evidencia de un incremento del trastorno de ludopatía entre la población joven. Por ello, es muy importante llevar a cabo un control más exhaustivo en diversos aspectos, como la prohibición del acceso a menores, tanto en los locales de juego como en las aplicaciones de juego *online*, y junto a esto, el control de la publicidad de juego.

El presente Trabajo Fin de Grado se estructura en varios apartados. En primer lugar, se expone el marco teórico, al que se dedican varias páginas para delimitar la conceptualización de juego patológico, su prevalencia, los factores de riesgo y protección asociados, así como su abordaje terapéutico y el marco legal sobre el mismo en España. Seguidamente, se desarrolla un apartado sobre la relevancia que tiene la disciplina del Trabajo Social en el ámbito de las conductas adictivas y se concluye con la contextualización del estudio llevado a cabo. En un segundo apartado se describen los objetivos del trabajo. En tercer lugar, el apartado del método recoge la información relativa a los participantes en el estudio, los instrumentos de evaluación utilizados y el procedimiento seguido. A continuación, se presentan los resultados obtenidos tras el análisis de cuestionarios aplicados a los usuarios de los salones de juego y la observación de los locales seleccionados. El estudio finaliza con un apartado de discusión, las principales conclusiones y las referencias empleadas para la realización del mismo. Se incluyen además varios Anexos que se han considerado relevantes para el presente Trabajo Fin de Grado.

1. MARCO TEÓRICO

1.1. El juego patológico

1.1.1. Conceptualización

Según Griffiths (2009), los juegos de azar son aquellos en los que la posibilidad de ganar o perder no depende exclusivamente de la habilidad del jugador, sino que está condicionada en gran medida por el azar y la probabilidad. En algunos tipos de juegos de azar, como son las máquinas tragaperras, el bingo y las loterías, los resultados son impredecibles. Sin embargo, existen otros, como las apuestas deportivas, en los que usar ciertas habilidades y conocimientos puede crear una posición de ventaja sobre otros jugadores. Estos juegos se caracterizan por una inversión económica, ya que el jugador apuesta una cantidad de dinero, y corre el riesgo de ganar o perder en función del resultado.

Los juegos de azar presentan dos vías de acceso, una de manera presencial en los diferentes establecimientos de juego y otra, en formato *online*, a través de una plataforma operativa en Internet (Griffiths, 2009).

Según Echeburúa y Corral (1994), el concepto de adicción se limitaba anteriormente a la adicción a las drogas, es decir, a las conductas que se derivan del consumo de sustancias psicoactivas. Teniendo en cuenta que los elementos fundamentales de los trastornos adictivos son la falta de autocontrol y la dependencia, las adicciones sin drogas también quedarían incluidas. Tal y como afirman Echeburúa y Corral, en las adicciones sin sustancia cuando una conducta resulta placentera, existe cierta probabilidad de que se vuelva a repetir. El problema aparece cuando el sujeto pierde el control sobre ella, convirtiéndose así en un comportamiento adictivo. Por tanto, ambos autores afirman que, si bien en un principio, estas conductas pueden resultar gratificantes y excitantes, posteriormente el sujeto puede entrar en un círculo vicioso en el que continúa llevando a cabo dichas conductas a pesar de las consecuencias negativas. Se producen sentimientos de frustración, irritación, obsesión, síndrome de abstinencia e incluso pérdida de interés por actividades que antes resultaban placenteras.

Algunas de las adicciones conductuales más frecuentes son el trastorno por juego de apuestas, la adicción a Internet y las nuevas tecnologías, las compras compulsivas, la adicción al sexo y la adicción al trabajo (Cía, 2013).

La ludopatía es un tipo de adicción en donde los jugadores apuestan cada vez mayor cantidad de dinero de lo que tenían planeada. Cuando comienzan a perder más dinero, lo intentan recuperar a través del propio juego, incrementando aún más la deuda del principio (Echeburúa y Fernández-Montalvo, 1997). Por tanto, el ludópata no es capaz de controlar su conducta de juego, cuando juega obtiene placer y cuando no, se manifiestan diversos síntomas de abstinencia, irritación y frustración (Becoña, 1992). Ello le va a conllevar a problemas graves a nivel familiar, personal, económico y social. El juego forma parte de su vida, no se puede desprender de él, y poco a poco va ir destruyendo su identidad y personalidad.

Según Becoña (2016), el reconocimiento formal del trastorno del juego patológico se produjo por primera vez en 1980 por la Asociación Americana de Psiquiatría (en adelante APA). En este momento, la APA definía el juego patológico como “un fracaso crónico y progresivo en resistir los impulsos a jugar y en la aparición de una conducta de juego que compromete, rompe o lesiona los objetivos personales, familiares o profesionales” (citado en Becoña, 2016, pp. 40-41).

La APA, en la última versión de su Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales, el DSM-V (Asociación Americana de Psiquiatría, 2014), ha incluido una nueva categoría denominada

“trastornos adictivos y relacionados a sustancias”, donde se incluye por primera vez un apartado dedicado a los “trastornos no relacionados a sustancias”. En esta categoría se hace mención expresa al Trastorno por Juego de Apuestas o Ludopatía (Cía, 2013).

Según Cía (2013), en el DSM-V se describen nueve criterios en los que debe basarse el diagnóstico de juego patológico (ver Tabla 1). Además, este manual ha supuesto un avance ya que anteriormente se consideraba el juego patológico como un trastorno de control de impulsos, y no como una adicción.

Para su diagnóstico, según la APA (2014), el trastorno de juego debe presentar los siguientes criterios: tener una duración de al menos 12 meses y que la persona refleje una pérdida de autocontrol a través de la necesidad de tener que apostar cada vez mayor cantidad de dinero o por sentirse irritado o intranquilo; intentar interrumpir o detener el juego sin éxito; mostrar preocupación por el juego; jugar al sentir un estado anímico bajo; volver a recuperar las pérdidas monetarias otro día; mentir a la familia u otras personas para esconder el problema; poner en peligro o perder relaciones importantes; y confiar en que alguien le preste dinero en situaciones desesperadas financieras. Lo mencionado anteriormente debe suceder sin que la conducta de juego se pueda atribuir a un episodio maníaco.

En el manual de la APA (2014) también es posible especificar el nivel de severidad que alcanzan los jugadores, distinguiendo entre nivel leve (el jugador presenta cuatro o cinco criterios), moderado (seis o siete criterios) y severo (se alcanzan ocho o nueve criterios).

Tabla 6.

Criterios para el diagnóstico del juego patológico según el DSM-V.

A. Trastorno por juego problemático persistente y recurrente, que provoca un deterioro o malestar clínicamente significativo y se manifiesta porque el individuo presenta cuatro (o más) de los siguientes criterios durante un período de 12 meses:

- 1.- Necesidad de apostar cantidades de dinero cada vez mayores para conseguir la excitación deseada.
- 2.- Está nervioso o irritado cuando intenta reducir o abandonar el juego.
- 3.- Ha hecho esfuerzos repetidos para controlar, reducir o abandonar el juego, siempre sin éxito.
- 4.- A menudo tiene la mente ocupada en las apuestas (p.ej., reviviendo continuamente con la imaginación experiencias de apuestas pasadas, condicionando o planificando su próxima apuesta, pensando en formas de conseguir dinero para apostar).
- 5.- A menudo apuesta cuando siente desasosiego (p.ej., desamparo, culpabilidad, ansiedad, depresión).
- 6.- Después de perder dinero en las apuestas, suele volver otro día para intentar ganar (“recuperar” las pérdidas).
- 7.- Miente para ocultar su grado de implicación en el juego.
- 8.- Ha puesto en peligro o ha perdido una relación importante, un empleo o una carrera académica o profesional a causa del juego.
- 9.- Cuenta con los demás para que le den dinero para aliviar su situación financiera desesperada provocada por el juego.

B. Su comportamiento ante el juego no se explica mejor por un episodio maníaco.

Fuente: Asociación Americana de Psiquiatría (2014, pp. 585-586).

La Organización Mundial de la Salud (1992) también hace referencia a este tipo de problemática, incorporando en la Clasificación Internacional de las Enfermedades Mentales (CIE-10), la definición de juego patológico como un “trastorno consistente en la presencia de frecuentes y reiterados episodios de

juegos de apuestas, los cuales dominan la vida del enfermo en perjuicio de los valores y obligaciones sociales, laborales, materiales y familiares del mismo” (p. 262).

1.1.2. Factores de riesgo asociados al juego patológico

Según Domínguez (2009), encontramos los siguientes factores de riesgo que pueden incitar al inicio de una conducta de juego:

- Factores personales: se refieren a las características que presenta la persona y que hacen que el juego sea una vía de escape a los problemas (insatisfacción con su vida, con los estudios, con el trabajo y agobio, entre otros). Aquí también se incluirían los rasgos de personalidad de los sujetos (p.ej., tener una personalidad impulsiva) y los factores biológicos que, como bien indica la Asociación Malagueña de Jugadores de Azar en Rehabilitación (Amalajer), se refieren a un nivel más bajo en la transmisión cerebral de serotonina puede desencadenar o influir en el inicio del juego (Asociación Malagueña de Jugadores de Azar en Rehabilitación, s.f.). El aprendizaje de la conducta del juego a través de la observación en familiares o personas cercanas (factores de aprendizaje) y la existencia de pensamientos irracionales, distorsionados y erróneos acerca de la capacidad de controlar los resultados del juego (variables cognitivas), también se incluyen en esta clasificación.
- Factores familiares: según la Asociación Americana de Psiquiatría (APA, 1995; citado en Domínguez, 2009), entre los factores de riesgo familiares encontramos algunos como son la desestructuración familiar, la disciplina familiar inadecuada y la exposición al juego durante la adolescencia.
- Factores socioambientales: según Allcock (1986, citado en Domínguez, 2009) estos factores hacen referencia principalmente a la gran disponibilidad y el fácil acceso al juego.

1.1.3. Fases del juego patológico

Según Custer (1984, citado en Secades y Villa, 1998, el juego patológico se desarrolla de forma progresiva en tres fases: fase de ganancia, fase de pérdida y fase de desesperación. En la primera fase, la de ganancia, el jugador empieza a ganar premios invirtiendo poca cantidad de dinero, por lo que piensa que gracias a sus habilidades y destrezas, es capaz de controlar el azar y la probabilidad. Piensa que tiene suerte y empiezan a manifestarse pensamientos irracionales acerca de la posibilidad de ganar y obtener mayores premios. La segunda fase, fase de pérdidas, se caracteriza por un aumento del tiempo invertido en el juego y por apostar más cantidades de dinero. El jugador optimista cada vez arriesga más dinero y comienza a perder grandes cifras, justificándolo como “pequeños contratiempos”. Según Custer, el jugador no se centra en lo que pierde, sino en lo que gana y empieza a mentir sobre ello. El juego pierde el sentido lúdico y empiezan a manifestarse síntomas de ansiedad, sobre todo para recuperar el dinero perdido. En esta fase se suelen hacer las primeras peticiones de ayuda, aunque no siempre los jugadores permanecen hasta el inicio del tratamiento, ya que piensan que siguen teniendo control sobre el juego y optan por abandonar. Comienzan a aparecer los problemas en las relaciones familiares, en el trabajo y con el grupo de pares. En la última fase, fase de desesperación, el jugador pierde de manera total el control sobre el juego y esto se convierte en su máxima preocupación. Cada vez tiene más deudas y busca de manera desesperada cubrir esas ayudas. Los problemas familiares y de otro tipo van aumentando y, con ello, el sufrimiento que esto le genera, conduciendo en muchos casos a ideas e intentos de suicidio.

Lesieur y Rosenthal (1991, citados en Secades y Villa, 1998) añadieron posteriormente una última fase, la fase de desesperanza o abandono, que se caracteriza porque los jugadores tienen una visión muy

negativa en lo que respecta a su capacidad de dejar de jugar y porque además piensan que no se puede hacer nada para impedirlo.

1.1.4. Tipos de jugadores

Cuando hablamos de juego, podemos diferenciar una serie de categorías que, a su vez, llevan a diferentes tipos o perfiles de jugadores (Secades y Villa, 1998). Así pues, ambos establecen la siguiente clasificación:

- Jugador social: son personas que juegan por entretenimiento, placer o en el marco de una relación social y no muestran una pérdida de autocontrol en la actividad, porque pueden abandonarlo cuando quieran, independientemente de la cantidad de dinero invertida y obtenida. Los resultados de las apuestas no les influyen emocionalmente y no manifiestan síntomas característicos de la abstinencia. No surgen problemas en el ámbito personal, familiar o social y en su vida, y priman otras actividades más importantes.
- Jugador problema: se encuentran entre los jugadores patológicos y los jugadores sociales. Estas personas juegan de forma habitual y esto les acarrea problemas ocasionales, como son los problemas económicos, ya que gastan más dinero en el juego. Se caracterizan por tener un menor control sobre el juego (tiempo, dinero invertido, etc.) y son susceptibles de transformarse en jugadores patológicos.
- Jugador profesional: son personas que viven del juego como profesión y lo utilizan para obtener ganancias. No apuestan sin una actuación planeada a través de un previo estudio basado en las Leyes de la probabilidad. Estos jugadores no se implican emocionalmente y tampoco pierden la racionalidad en ningún momento, además suelen participar en juegos en los que es importante la habilidad para ganar.
- Jugador patológico: este tipo de jugadores se definen de acuerdo a los criterios de la clasificación diagnóstica del DSM-V (APA, 2014). Se caracterizan principalmente por la pérdida de control de impulsos, la dependencia psicológica y los problemas que ocasiona el juego en numerosos ámbitos de su vida.

1.1.5. Características principales de los jugadores patológicos

Según García, Díaz y Aranda (1993), cuando se analiza el comportamiento de los jugadores patológicos, aparecen las tres características principales de las conductas adictivas:

- a) Tolerancia: el jugador tiene que aumentar cada vez más la frecuencia de su conducta y la cantidad de dinero invertida para alcanzar así la excitación deseada o la del principio.
- b) Dependencia: referido a la dependencia psicológica y emocional. Esta se puede manifestar a través del deseo, ansia o *craving* (deseo irresistible de consumo), la modificación del estado de ánimo (placer o alivio cuando se mantiene la conducta o irritabilidad cuando no se practica) y la pérdida de control o impotencia (Carbonell, Talarn, Beranuy, Obest y Graner, 2009). Es muy común que a menudo surjan síntomas de abstinencia como dolores de cabeza, insomnio, cansancio y temblores.
- c) La supeditación del estilo de vida al mantenimiento de la adicción: el jugador patológico prefiere seguir manteniendo la conducta de juego a pesar de que esto implique un menor interés o rendimiento en otras actividades de la vida cotidiana. No sólo pierde interés en sus necesidades personales (p.ej., vestirse, comer o practicar deporte) sino también en mantener el contacto con sus círculos afectivos (familia y grupos de pares) y en persistir con la misma relación que tenían en

un principio. Muchas veces este proceso se va desarrollando sin que el propio jugador sea consciente de ello hasta encontrarse en una situación de desamparo.

1.1.6. Problemas asociados al juego patológico

El mantenimiento y el abuso de la conducta de juego pueden derivar al surgimiento de diversos problemas. Según Secades y Villa (1998), los principales serían los siguientes:

- Problemas psicológicos: principalmente trastornos de ansiedad y depresión que se manifiestan en el sujeto. No se ha definido con claridad si estos trastornos son factores desencadenantes del juego patológico, debido al estado que producen en el jugador (bajo estado anímico, querer escapar de la realidad) o si, por el contrario, las situaciones en la que se practica el juego llevan a desarrollar ambos trastornos, conforme el jugador se va sintiendo cada vez peor consigo mismo por las pérdidas, mentiras y por la desestructuración familiar. Los resultados muestran que un gran porcentaje de jugadores patológicos presentan estos trastornos y, por tanto, se prefiere hablar de estudios correlacionales. Así pues, según Becoña (2016) es lo que se denominaría comorbilidad o patología dual, ya que en el jugador se estarían manifestando dos trastornos o más a la vez.
- Problemas físicos: alteraciones físicas que derivan de la continua situación de estrés a la que se ve sometido el jugador. Se manifiestan diversos síntomas psicosomáticos como, por ejemplo, dolores de cabeza, mareos, insomnio, fatiga y sensación de debilidad, entre otros. Dependiendo de la fase en la que se encuentre el jugador, pueden manifestarse en un mayor o menor grado.
- Problemas familiares: según Fisher (1992, citado en Secades y Villa, 1998) estos problemas empiezan a surgir cuando el jugador miente para esconder su conducta de juego o sobre la manera en que invierte el dinero en exceso. Empieza a aislarse y a evitar la comunicación produciendo mucha tensión en la familia.
- Problemas escolares: numerosos estudios (Derevensky, 2012; Volverg et al., 2010; citados en Secades y Villa, 1998) reflejan que cada vez son más jóvenes los que practican juegos de azar y apuestas deportivas. El fácil acceso a través de Internet con los móviles y ordenadores es uno de los factores que lo propician. Además, a través de esta vía, muchos menores participan en juegos que son para mayores de 18 años, a pesar de estar prohibido. Lo mismo sucede con los establecimientos de juegos presenciales. Así pues, se considera que esta práctica está muy relacionada con el absentismo escolar y un bajo rendimiento escolar.
- Problemas sociales: los jugadores también van sufriendo un deterioro en sus relaciones sociales. Conforme son más conscientes de que tienen problemas con el juego y que gastan demasiado dinero, se sienten avergonzados y se produce el aislamiento social. Suelen pasar más tiempo libre jugando y apostando que con sus compañeros. Cuando necesitan dinero, piden ayuda a sus amigos, y la acumulación de deudas puede llevarles también al aislamiento.
- Problemas con otras drogas: Los lugares en donde el jugador juega, muchas veces facilitan el acceso al consumo de otras drogas como el alcohol, el tabaco y drogas ilegales. Además, en estos locales se venden bebidas alcohólicas. Estas drogas suponen más estimulación a la hora de jugar, ya que no son tan conscientes de las consecuencias negativas, como la sensación de culpabilidad en caso de perder.
- Problemas legales: cuando estos jugadores no saben a quién recurrir para que se les preste dinero, en muchos casos se inician en la comisión de delitos para ganar dinero y así poder seguir jugando (Fisher, 1992; Huxley y Carroll, 1991, citados en Secades y Villa, 1998). También se considera una conducta ilegal, jugar antes de los 18 años y son muchos los jóvenes que lo llevan a cabo.

1.1.7. Abordaje terapéutico del juego patológico

Según Bombín (1992), el tratamiento terapéutico del juego patológico no debe basarse únicamente en suprimir la conducta de juego o en la abstinencia, ya que puede originar el surgimiento de otros tipos de patologías. Por ello, cuando se habla de tratamiento de la ludopatía hay que referirse más propiamente a la rehabilitación que se lleva a cabo a través de la modificación de la personalidad del sujeto.

Continuando con Secades y Villa (1998), la mayoría de adultos comienzan a jugar durante la adolescencia, por lo tanto, sería necesario implementar programas de tratamiento específicos para este colectivo.

Dos características habituales presentes en personas con problemas de juego, son la negación y la racionalización. La negación del problema conlleva en muchos casos retrasar la petición de ayuda hasta que la persona se encuentra en una situación de desesperanza. Por ello, es importante que estas personas reconozcan la gravedad de su problema y que esto sea fuente de motivación para iniciar el tratamiento, y por tanto, el cambio.

Existe gran diversidad de técnicas empleadas para el tratamiento de la ludopatía, así como programas más generales. Así pues, Secades y Villa (1998) distinguen entre el tratamiento farmacológico, que consiste en suministrar fármacos para bloquear elementos afectivos o emocionales que se manifiestan durante la conducta de juego, y las terapias conductuales, que incluyen técnicas como la desensibilización imaginada, el control de estímulos y la exposición en vivo con prevención de respuesta. La desensibilización imaginada consiste en describir al sujeto situaciones de riesgo que le impulsan a jugar (le provocan excitación). Le enseñan a relajarse y a saber reaccionar mediante el rechazo. El control de estímulos suele utilizarse como técnica en las primeras fases del tratamiento, para que el sujeto cese su conducta de juego. Por ejemplo, limitar el dinero, evitar que contacte con otros jugadores problemáticos, ir acompañado, no recorrer circuitos de riesgo, etc. La exposición en vivo con prevención de respuesta, consiste en poner a los jugadores en situaciones de riesgo y que ellos mismos consigan el autocontrol. Con esta técnica es más factible la consecución del objetivo de la abstinencia a largo plazo.

También se utiliza la terapia cognitiva, que incluye técnicas basadas en modificar los pensamientos irracionales o sesgos cognitivos que acompañan la conducta de juego.

Por último, las llamadas terapias motivacionales, en la que se incluirían los grupos de autoayuda como Jugadores Anónimos, ofrecen modelos de afrontamiento a situaciones de riesgo. Su objetivo es la abstinencia total.

En relación al objetivo terapéutico, tradicionalmente la meta en el tratamiento era la abstinencia total. Sin embargo, más tarde, se fueron planteando otros tipos, como el juego controlado para atraer más pacientes a la terapia y evitar las recaídas. Este tipo de objetivo se basa en establecer ciertas restricciones y límites de cara a la conducta de juego, pero sin alcanzar la abstinencia total. Por tanto, se podría considerar la idea de que el juego controlado es un objetivo terapéutico más válido para los jugadores problemáticos y la abstinencia total para los ludópatas y aquellos pacientes que han fracasado en un programa de juego controlado (Echeburúa, 2010; Echeburúa y Corral, 2008).

1.1.8. Situación actual del juego en España

En los últimos años, los estudios epidemiológicos de numerosos países han reflejado un aumento del trastorno de juego, unido al incremento del número de juegos de apuestas o azar legalizado y de los tipos de juego (Domínguez, 2009; Muñoz-Molina, 2008). Este incremento ha tenido consecuencias en toda la población indistintamente de su raza, sexo, cultura y nivel socioeconómico. Cabe destacar actualmente, la gran incidencia de este trastorno en la población joven y que ha logrado alcanzar con creces al de la adulta. Por ello, es necesario desarrollar programas educativos para este colectivo vulnerable.

La Dirección General de Ordenación del Juego (2015) distingue entre el juego seguro (el que se desarrolla con garantía de veracidad, justicia, seguridad, control y protección del consumidor) y el juego responsable (en el que el jugador busca entretenimiento consciente e informado y controla el gasto y el tiempo empleado). Para reducir al mínimo los efectos nocivos del juego, este organismo creó el portal web *Jugar BIEN* y llevó a cabo un estudio de prevalencia del juego en España, con el objetivo de conocer el porcentaje de población afectada de forma directa e indirecta por el juego patológico (2015). Se comentan a continuación los resultados más relevantes de dicho estudio.

Según este informe se indica que el 0,9% de los individuos encuestados son jugadores patológicos y el 1% son jugadores con problemas, si bien estos valores se reducen al 0,3% y 0,6% respectivamente si nos fijamos en el último año. En estos casos, las personas juegan por dinero, para escapar de su vida, buscan la recuperación compulsiva, sienten preocupación, juegan a varios juegos y su gasto va aumentando. Por tanto, según este estudio, los españoles juegan de una manera responsable y no problemática.

El 76% de los españoles participa en juegos de azar por ser una costumbre muy implantada en nuestra sociedad. Mayoritariamente juegan de forma presencial y buscan un beneficio inmediato. La mayoría de los jugadores son hombres, de entre 45 y 50 años de edad, con una situación laboral estable (si bien el porcentaje de desempleo se incrementa al aumentar el nivel de severidad).

La edad media de inicio en el juego de las personas con algún tipo de problema se sitúa en los 23 años, bajando a 19 años en el caso de aquellas las que tienen problemas patológicos. En este grupo, el 44,8% se inició antes de los 18 años, es decir, siendo menores de edad. Predomina el juego presencial iniciándose con loterías y apuestas deportivas presenciales. Las personas que se iniciaron a una edad temprana y luego tuvieron problemas con el juego se iniciaron con las máquinas tragaperras.

En cuanto al perfil de los jugadores patológicos, mayoritariamente son hombres entre 25 y 34 años o entre 55 y 64 años. Su situación laborable es estable, pero existe un aumento de desempleados al aumentar el nivel de patología. El 62% son solteros, divorciados o separados. Los casados o que viven en pareja no suelen jugar o no están en riesgo. Además, el hábitat o el lugar físico o geográfico donde viven no parece que influya.

En lo relacionado a los índices de juego, se diferencian el juego *online* y el juego presencial. Aunque prevalece el segundo tipo, el juego *online* supone el 8% de las personas que juegan a juegos de azar, ya que con el avance de las tecnologías permite mayor movilidad y rapidez. El juego presenciales el más extendido, ya que el 70% de la población juega de este modo. El 32% de los jugadores con problemática son jugadores mixtos, es decir, juegan de forma presencial y *online*.

Por último, en cuanto al perfil de salud del jugador, hay una estrecha relación entre el juego y los problemas psicológicos. El 45,4% reconocer haber recibido ayuda de profesionales.

1.1.9. Marco legal regulador de la actividad del juego en España y Aragón

Según el momento histórico y desde una perspectiva del derecho, se han tomado diferentes posiciones en el fenómeno del juego. En muchas ocasiones, se ha manifestado una gran tolerancia jurídica, donde los grandes poderes mostraron un gran desinterés en el ejercicio de políticas reguladoras del juego. En términos generales, han actuado con gran desentendimiento en el fenómeno social del juego, como si su práctica no conllevara ninguna problemática (Bombín, 1992). Otra posición, según Bombín, ha consistido en la toma de medidas restrictivas y prohibitivas, y la consideración de la actividad de juego como algo ilícito e inmoral. Por último, en una postura intermedia, se encuentran las políticas que desarrollan normativas en materia de juego y que limitan su práctica penalizando el no cumplimiento de lo preestablecido.

Según Becoña (1992), en España los juegos de azar se legalizaron en 1977. Anteriormente, sólo estaba permitida la oferta de otros juegos, como la Lotería Nacional (que supuso el comienzo del juego legal en España en 1763), el cupón de la ONCE (1939) y las quinielas futbolísticas (1946). A partir de 1977, se produjo un gran cambio en el sector del juego y se comenzaron a legalizar juegos de azar de gestión privada como las máquinas tragaperras, los bingos y los casinos, así como la Lotería Primitiva, la Bonoloto y la lotería del horóscopo.

Siguiendo con Becoña (1992), entre las causas de esta legalización, se encuentran las reflejadas en el Real Decreto- Ley de creación (RDL 16/1977, de 25 de Febrero)¹. En este Decreto, se afirmaba que el Gobierno consideraba la legalización del juego como una buena medida para la contribución en el sector turístico, ya que, este sector poseía un peso significativo en la economía del país y con el que se recaudaban grandes cifras de dinero. La necesidad de recaudar más impuestos a través del juego, y el manejo de grandes flujos de dinero en este negocio, también fueron grandes desencadenantes en la legalización del juego.

Actualmente, las competencias en materia de juego quedan divididas entre el Estado y las Comunidades Autónomas. El Órgano que asume las competencias a nivel estatal es la Dirección General de Ordenación del Juego (2019) que posee las funciones de controlar, supervisar, autorizar, regular y sancionar las actividades de juego. Sin embargo, las Comunidades Autónomas asumen las competencias de juego público y privado en sus respectivos territorios. Según el Artículo 71.50 del Estatuto de Autonomía de Aragón², esta comunidad tiene competencia exclusiva en materia de juego, apuestas y casino, incluida las realizadas a través de medios informáticos y telemáticos. Así pues, a continuación se recogen algunos artículos relevantes de Leyes y decretos a nivel nacional y en la Comunidad Autónoma de Aragón relacionados con la regulación del juego.

Por lo que respecta al ámbito nacional, podemos destacar las siguientes Leyes:

- *Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego*³: por primera vez, esta Ley establece un marco legal a los juegos que se realizan a través de Internet y *online*. Además, regula otros tipos de modalidades de juego que se realizan en el ámbito estatal, como son los juegos de lotería (la Sociedad Estatal de Loterías y Apuestas del Estado y la Organización Nacional de Ciegos Españoles), entre otras. En el Título I, el Artículo 1 cita el objetivo principal de la Ley, que es el de regular todas aquellas actividades de juego que se realizan a través de medios informáticos, telemáticos, electrónicos e interactivos. Además, durante estas prácticas, se debe prevenir cualquier indicio de fraude o de conducta delictiva, y siempre garantizando la protección de los derechos de los usuarios. En su Artículo 7, de conformidad con la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad, queda prohibida la publicidad, patrocinio o promoción, bajo cualquier forma, de los juegos de suerte, envite o azar y la publicidad o promoción de los operadores de juego, cuando se carezca de la correspondiente autorización para la realización de publicidad contenida en el título habilitante.
- *Real Decreto 1613/2011, de 14 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 13/2011, de 27 de mayo, regulación del juego, en lo relativo a los requisitos técnicos de las actividades de juego*⁴: en este decreto, en el Artículo 1 del Capítulo I, se exponen aquellos requisitos técnicos que deben cumplir los operadores en todo lo relacionado a la organización, explotación y desarrollo de las

¹ Real Decreto-Ley Nº 56. Boletín Oficial del Estado. España, Madrid. 7 de Marzo de 1977.

² Ley Nº 97. Boletín Oficial del Estado. España, Madrid, 23 de abril de 2007.

³ Ley Nº 127. Boletín Oficial del Estado. España, Madrid, 28 de Mayo de 2011.

⁴ Real Decreto Nº 275. Boletín Oficial del Estado. España, Madrid, 14 de Noviembre de 2011.

actividades de juego. En el Capítulo VII, el Artículo 26 hace referencia a la necesidad de identificar a los jugadores antes de acceder al juego a través de un registro de usuario. Además, es necesario comprobar por parte de los operadores si los datos de identidad son correctos y si cumplen con los requisitos establecidos por la Comisión Nacional del Juego. Si se cumple lo exigido, los operadores deben activar el registro de usuario. Los requisitos exigibles, se encuentran citados en el Artículo 6 de la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, donde se menciona la prohibición de aquellos participantes que sean menores de edad, que estén incapacitados legalmente o que se encuentren inscritos en el registro de prohibidos⁵, ya sea porque lo han decidido ellos mismos, o porque se ha dictado en alguna resolución.

- *Real Decreto 1614/2011, de 14 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego, en lo relativo a licencias, autorizaciones y registros del juego*⁶: en el Artículo 4, Capítulo 1, se hace mención a las solicitudes de licencias y autorizaciones para el desarrollo de cualquier actividad de juego por parte de los interesados, en donde, previamente, es necesario solicitar un título habilitante a la Comisión Nacional del Juego presentando los datos e información que se exigen en la Ley. Presenta importancia el conocimiento de los tipos de licencias que se reflejan en el Artículo 7. Aquí, se indica que es necesario obtener una licencia general por cada modalidad de juego (apuestas, rifas, concursos u otros juegos como el póquer o la ruleta) y una licencia singular en caso de que se quiera explotar otra actividad de juego dentro de algunas de las modalidades generales indicadas previamente. Para conceder las licencias generales, además de la aportación de la información correspondiente, es necesario que los interesados estén inscritos en el Registro General de Licencias de Juego, como bien se indica en el Artículo 16.1. En el Artículo 16.3.h) se explica que en caso de querer desarrollar actividades publicitarias, de patrocinio o de promoción, también se debe solicitar una autorización previa.

En cuanto al ámbito autonómico, destacan los siguientes:

- *Ley 2/2000, de 28 de Junio, del Juego de la Comunidad Autónoma de Aragón*⁷. En esta Ley se reflejan las competencias exclusivas en lo relacionado a casinos, juegos, apuestas y combinaciones aleatorias que posee la Comunidad Autónoma de Aragón. Las apuestas y loterías del Estado no son de competencia exclusiva autonómica.

En el Artículo 1 de esta Ley, se establece una definición de los conceptos “juego” y “apuesta”. Así pues, define el primero como aquella actividad aleatoria que implica cantidades de dinero estimables y que pueden ser transferidas entre los participantes. El resultado siempre es incierto, con independencia de las habilidades y destrezas que posean los jugadores o si son juegos exclusivos de azar o suerte. Estos juegos pueden llevarse a cabo mediante el uso de máquinas o a través de competiciones de diferentes tipos.

⁵ Cuando se figura en un registro de prohibidos se le impide al jugador la participación en las actividades de juego. Se realiza una recogida de datos de identificación de aquellos participantes que de manera voluntaria desean autoexcluirse. Por lo tanto, se lleva a cabo una previa identificación del jugador, para impedir que acceda al juego. Se puede solicitar en las Administraciones Públicas, en Zaragoza, el Órgano correspondiente es el de Dirección General de Justicia e Interior.

⁶ Real Decreto Nº 275. Boletín Oficial del Estado. España, Madrid. 15 de Noviembre de 2011.

⁷ Ley Nº80. Boletín Oficial de Aragón. España, Zaragoza. 7 de Julio de 2000.

El segundo concepto queda recogido como cualquier actividad en la que el jugador arriesga una cantidad de dinero sobre un resultado incierto en un evento deportivo. La cantidad económica se establece previamente, sin tener conocimiento del resultado.

En el Artículo 10 de competencias del Gobierno de Aragón, se regula la aprobación mediante Decreto, de un Catálogo de Juegos y Apuestas, donde se comprenden los juegos autorizados en dicha comunidad, siendo los siguientes: las loterías, los juegos exclusivos del casino, juego de bingo, los practicados en máquinas recreativas y de azar, juego de boletos, rifas tómbolas y combinaciones aleatorias, campeonatos de naipes y apuestas basadas en actividades deportivas o de competición. Además, este Catálogo se basará en cuatro principios básicos: transparencia, persecución del juego ilegal, prevención e inspección y control.

En el Artículo 11 se enumeran los principios rectores para la ordenación del juego. Entre ellos se encuentran: evitar conductas y hábitos patológicos de juego, impedir el acceso de menores de edad y colectivos de población con una reducida capacidad volitiva a establecimientos de juego, examinar las consecuencias sociales, económicas y tributarias provenientes de la actividad de juego y no promover el hábito.

El Artículo 12 menciona que el Gobierno de Aragón debe regular mediante Decreto tanto la publicidad de los juegos en el exterior e interior de locales, como las normas para que exista un buen conocimiento de las reglas y condiciones por las que se rige cada juego. Se debe prohibir cualquier tipo de publicidad que estimule la práctica de juego.

Luego, en el Artículo 40, se considerará una infracción grave no cumplir la normativa sobre publicidad de juego, así como la incentivación de esta.

En el Artículo 33, punto 1, que hace referencia a los usuarios de los establecimientos de juego, se expone que no podrán acceder a estos locales ni usar las máquinas aquellas personas que presenten altos niveles de alcoholemia, de intoxicación por estupefacientes o enajenación mental. En el punto 3, se establecen límites en la libre entrada de las personas, y alguno de ellos son: el control de los sancionados por infracciones graves o muy graves, y de los que están incluidos en el REJUP (en adelante Registro de Juego de Prohibidos). En el punto 5, se regula la necesidad de establecer sistemas de control de acceso de visitantes (evitar la entrada de menores de edad y de los auto prohibidos).

En el Artículo 35, en lo relacionado a la función inspectora, le corresponde a los funcionarios: comprobar documentos, libros y registros administrativos de la actividad de juego, así como examinar máquinas y documentos que puedan servir de información para un mejor cumplimiento de las funciones.

En los Artículos 39, 40 y 41, se exponen las infracciones muy graves, graves y leves. Entre las primeras se pueden mencionar, por ejemplo, la práctica de juego en un local sin previa autorización de la DGA, la utilización de material de juego no homologado o manipulación del que sí que está homologado, la participación en el juego de empleados y titulares, la concesión de préstamos o créditos a jugadores, y permitir el acceso a menores y prohibidos e incumplimiento de obligaciones de control de accesos (identificación y comprobación en REJUP). Algunas infracciones graves podrían ser el incumplimiento de las obligaciones de registro (REJUP desactualizado y listados de registro de visitas), el incumplimiento de las medidas de seguridad de los locales exigidos o de cualquier tipo de juego de azar catalogado y que se juega fuera de los locales de juego.

Entre las infracciones leves, se encontrarían la no disposición de documentación visible en las máquinas de juego, y el no tener tramitado el Documento Profesional de Juego.

- *Decreto 39/2014, de 18 de Marzo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de Locales de juego*⁸. Aquí se exponen diferentes cuestiones, como aquellas condiciones requeridas en los establecimientos de juego en Aragón y los requisitos exigibles para obtener una autorización de apertura. Se presentan también, las normas de los locales de juego (horario de apertura y cierre), el control de acceso a los visitantes y la identificación previa de los jugadores. En el presente decreto, el Artículo 2 del Título I, se definen los tipos de locales de juego. Así pues, se realiza una distinción y definición entre:

- a) Salón recreativo o de tipo A: Establecimientos de juego cuyo fin es el mero entretenimiento y donde se localizan máquinas recreativas o de tipo A.
- b) Salón de juego o tipo B: Aquellos establecimientos en los que se puede autorizar máquinas tanto de tipo A como de tipo B.
- c) Sala de bingo: Establecimientos para la práctica de juegos del bingo.
- d) Casino de juego: Establecimientos donde se puede practicar únicamente juegos de casino.

El Título IV de este Decreto, presenta las normas de funcionamiento de los locales de juego.

En el Artículo 18, se regulan las prohibiciones del personal de las empresas del juego. Se mencionan: participar en los juegos autorizados en su local, solicitar propinas a los jugadores y concesión de préstamos.

Así, los Artículos 20.1 y 20.2 recogen que, en todos los locales de juego, a excepción de los salones recreativos, los operarios deberán ejercer un control en el acceso de los visitantes para impedir que ingresen menores de edad y auto prohibidos (comprobar en base de datos REJUP y pedir DNI). Además, se debe establecer un letrero en la puerta de acceso indicando la prohibición de los menores.

Se vuelve a tomar como referencia el primer decreto, específicamente el Artículo 4.3 del Título II, sobre las condiciones de los salones de juego. Aquí se indica que está permitido un servicio de bar o cafetería en los locales de juego de tipo B, sin especificar la posibilidad de la venta de bebidas alcohólicas o no alcohólicas (hay venta de bebidas alcohólicas). Sin embargo, sí que se reglamenta que en los locales de juego de tipo A, no se pueden vender bebidas con alcohol. En este mismo artículo, se indica que la distancia mínima reglamentaria entre salones de juego debe ser de 300 metros. Lo mismo se indica para las salas de bingo en el Artículo 5.3, en las que debe a ver una distancia no superior a los 1000 metros. En esta normativa se observa que tan solo se establecen distancias mínimas reglamentarias entre dos locales de juego del mismo tipo (salones de juego y bingos). Además, tampoco se refiere de ningún modo a establecer una distancia mínima entre los diferentes establecimientos de juego en sí.

En el último título del Decreto, Título V, se presentan las actuaciones de inspección que se desarrollan en los establecimientos de juego, y la realización de actas por parte del inspector. Así pues, se puede levantar un acta cuando en la publicidad exterior (en pizarras o carteles), se incita al juego, por ejemplo.

⁸ Decreto Nº 61. Boletín Oficial de Aragón. España, Zaragoza. 18 de Marzo de 2014.

- *Decreto 22/2015, de 24 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de Máquinas de Juego*⁹: según este Decreto, las máquinas se clasifican del siguiente modo:

- a) Máquinas de tipo A o recreativas: ofrecen al jugador un tiempo de uso y ocio a partir del pago de una determinada cantidad de dinero. Pueden conceder, eventualmente, un premio en especie en función de las habilidades y destrezas del jugador, pero nunca en metálico.
- b) Máquinas de tipo B: ofrecen al jugador un tiempo de juego y precio en metálico. Hay cuatro subtipos. En las dos primeras (B.1 y B.2), el premio está programado de manera que al jugar varias partidas, se devuelve un porcentaje determinado de lo apostado. El tipo B.3 es el que se basa en los juegos de bingo, y el B.4 en la práctica competitiva entre varios jugadores y cuyo premio se determinará por la aportación que ellos mismos realicen.
- c) Máquinas de tipo C: son las exclusivas de los juegos de casino y cuyo premio depende del azar y no de las jugadas anteriores.

- *Decreto 2/11, de 11 de Enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de Apuestas Deportivas, de Competición o de otra índole*¹⁰: en el Capítulo I se encuentra el Artículo 18 que habla sobre los locales de apuestas en Aragón. Define los locales de apuestas como aquellos establecimientos destinados al desarrollo de actividades de apuestas deportivas, de competición o de otra índole de una manera presencial.

En los Artículos 18.5 y 18.6 también se refiere a las distancias mínimas reglamentarias entre locales de apuestas, siendo esta cifra de 300 metros. También explica que debe haber una distancia mínima de 100 metros, entre un local de apuestas y otro local de juego que tenga habilitada una zona de apuestas.

En el Artículo 21.1, del Capítulo II, se define lo que son las zonas de apuestas, término diferente a locales de apuestas. Así pues, son espacios habilitados que se sitúan en el interior de otros locales de juego (salones, bingos y casinos) y en los que se instalan terminales de apuestas. Los salones de juego son los establecimientos donde más apuestas deportivas se juegan (Dirección General de Justicia e interior, 2018).

En el Artículo 25, del Capítulo IV, se menciona que los salones de apuestas deben indicar en la entrada la prohibición de entrada a menores de edad y a las personas apuntadas en el registro de prohibidos. Además, deben advertir, a través de cualquier indicación, el problema de adicción que esto puede desencadenar.

En el Artículo 26.2 se vuelve a hacer referencia al colectivo de menores. Se exige que las instalaciones presenten un servicio de control de acceso a los jugadores, especialmente a los que no hayan cumplido la mayoría de edad.

Por último, según el Artículo 26.4, se exige la presencia de folletos informativos en los locales, para saber dónde acudir en caso de manifestarse una patología asociada al juego.

⁹ Decreto Nº 57. Boletín Oficial de Aragón. España, Zaragoza. 24 de Marzo de 2015.

¹⁰ Decreto Nº10. Boletín Oficial de Aragón. España, Zaragoza. 17 de Enero de 2011.

1.1.10. La publicidad del juego en España

La aparición del juego *online* en España ha derivado a un aumento de la publicidad de juegos de azar y casas de apuestas deportivas¹¹ (Molins, 2018). Tras la aprobación de la Ley 13/2011, de regulación del juego, sigue sin desarrollarse el Artículo 7 (ver Anexo 1) en el que se menciona la idea de promover una norma reglamentaria que delimite la publicidad de los juegos y sus contenidos (Chóliz y Saiz-Ruiz, 2016).

Así pues, la publicidad de juego *online* carece de regulación específica, aunque en los Presupuestos del Estado de 2019 se incluye como propuesta (ver Anexo 1). Actualmente, la única limitación que se establece en materia de publicidad de juego en España, se plasma en normas generales de la publicidad, entre las que se encuentran el Código de Conducta sobre Comunicaciones Comerciales de las Actividades del Juego y la Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual (Chóliz y Saiz-Ruiz, 2016).

En este código de conducta (Dirección General de Ordenación del Juego, 2013) se exponen un conjunto de principios éticos que las empresas deben comprometerse a cumplir en su publicidad, en cualquiera de las modalidades de juego reguladas en la Ley 13/2011, de 27 de mayo, de regulación del juego. Cabe indicar que solo se adhieren las compañías que así lo desean, por tanto cumplir con esta normativa no es obligatorio. El objetivo principal de este código es “la protección de los consumidores en el ámbito de las comunicaciones comerciales de actividades de juego, especialmente de los menores de edad y de grupos vulnerables, en el marco de políticas de juego responsable” (p.1).

Entre los principios éticos citados en este código de conducta se encuentra el de protección a menores. Explica que este colectivo resulta más vulnerable frente a la publicidad, y que, por tanto, no se debe sugerir que los menores de edad puedan practicar este tipo de conducta, ya sea a través de la aparición de un personaje que represente a este colectivo, por la simbolización del juego como un regalo que se puede dar y recibir, o por su representación como una señal de madurez del niño.

Otro de los puntos a destacar es el principio de responsabilidad social en las comunicaciones comerciales. En este punto, se definen diferentes ideas que van en contra de este principio como son la incitación a la violencia, la desvalorización del esfuerzo y el trabajo como medio para conseguir dinero, la sugestión de que puede mejorar las habilidades personales, o el otorgamiento de superioridad social a aquellos que juegan.

Según este código, todas las actividades de juego deben practicarse de una forma responsable y, para ello, enumera una serie de principios que se deben respetar. Algunos de ellos serían la prohibición de cualquier anuncio o tipo de publicidad que incite a una práctica patológica del juego, que sugiera que es una vía de escape para los problemas o un medio de solución a problemas financieros. También es importante incluir un mensaje de responsabilidad social o de lucha contra la adicción.

Para finalizar, cabe destacar la existencia de un apartado que se refiere al horario de emisión de las actividades de juego, e indica que se deberá prestar una mayor atención a la emisión de programas infantiles para que no se intercalen con la publicidad de juego.

¹¹ ¿Se acerca el fin de la publicidad del juego en España? (18 de Octubre de 2018). La Voz de Galicia. Recuperado de <https://www.lavozdeg Galicia.es/noticia/contenidos-patrocinados/2018/10/18/acerca-fin-publicidad-juego-espana/00031539878477848412499.htm>

En la otra Ley mencionada anteriormente, la Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual¹², la única regulación específica de publicidad de juegos de azar y apuestas se hace a través del establecimiento de un horario de emisión, que abarca de la 1 a las 5 de la mañana.

Dejando a un lado las normas generales, cabe mencionar que en la Comunidad Autónoma de Aragón, se regula la publicidad a través del “Decreto 166/2006, de 18 de julio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el reglamento de publicidad del juego y apuestas”¹³ En el Artículo 1, se recogen los requisitos y condiciones para llevar a cabo actividades de publicidad de juegos y apuestas. Incluye que, todo tipo de publicidad que suponga la concesión de algún premio, deberá advertir que los menores de edad no pueden jugar, y que una práctica abusiva puede crear adicción.

En el Artículo 3, en lo relacionado a la publicidad prohibida en los locales de juego, se prohíbe aquella que incite o estimule a jugar, ya sea mostrando una facilidad de conseguir los premios o la cuantía de los premios, la que perjudique a la infancia y juventud, aquella que se desarrolla mediante patrocinio de actividades deportivas o de ocio que participen menores de edad y la publicidad indirecta (se comparte en redes sociales), entre otras.

En el Artículo 4, indica que las consumiciones, los aperitivos, café, refrescos o bebidas alcohólicas, se podrán ofrecer de forma ocasional y no esporádica. Además, las comidas y cenas no podrán ser gratuitas ni o a un precio inferior del mercado.

Los Artículos 6 y 7, hablan sobre la publicidad externa e interna de los locales. Tanto los rótulos de fachada, como las pizarras situadas en el exterior, no podrán incitar al juego. Se levantan actas cuando se muestren horas concretas y premios, así como mensajes que inciten al juego.

También, se aprobó recientemente una nueva Ley del Deporte (Ley16/2018, de 4 de diciembre, de la actividad física y el deporte de Aragón¹⁴) en la que se reglamenta algún aspecto en materia de publicidad. Así pues, este texto legal menciona que la Comunidad Autónoma de Aragón posee competencias para elaborar mecanismos de prohibición de todo tipo de publicidad de apuestas deportivas en recintos, equipaciones o patrocinios deportivos y además su incumplimiento, supone una infracción (ver Anexo 1). Esta prohibición solo se aplica a los juegos de tipo apuesta deportiva, por lo que otros juegos de azar no quedan incluidos. También, esta normativa continúa sin abarcar la prohibición de publicidad de apuestas deportivas u otros juegos en los restantes medios de comunicación. Aragón ha sido la primera región en aprobar una normativa específica que prohíba este tipo de publicidad.

Por lo que respecta a las distancias mínimas reglamentarias entre locales de juego, éstas no están definidas de manera precisa en Aragón. Tampoco existe constancia de una Ley o norma en la que se imponga una distancia mínima entre locales de juego y centros educativos, a pesar de los problemas que esto está conllevando, y teniendo en cuenta que en otras Comunidades Autónomas ya han impuesto medidas de este tipo (ver Anexo 1). En Zaragoza, el Pleno está a favor de la limitación de las casas de apuestas pero aún no se ha puesto en marcha ningún mecanismo de intervención (Ayuntamiento de Zaragoza, 2018). Un ejemplo de ello es la moción que se presentó el pasado 21 de diciembre en la que se solicitaba al Gobierno modificar la normativa urbanística con el fin de prohibir la apertura de casas de apuestas cerca de centros educativos, centros juveniles y cualquier edificio público en el que transitaran un gran número de menores de edad (ver Anexo 1).

¹²Ley Nº 79. Boletín Oficial del Estado. España, Madrid. 1 de Abril de 2010.

¹³Decreto Nº 86. Boletín Oficial de Aragón. España, Zaragoza. 28 de Julio de 2006.

¹⁴Ley Nº 244. Boletín Oficial de Aragón. España, Zaragoza. 19 de Diciembre de 2018.

1.2. El Trabajo Social en el abordaje del juego patológico

En los últimos años, el incremento de la patología de juego ha conducido a que cada vez más personas asistan a tratamiento, especialmente los más jóvenes. Según Lisbona (2017), el 70% de los hasta 300 aragoneses que reciben tratamiento cada año por su adicción al juego tienen entre 14 y 20 años.

También se han hecho más visibles las asociaciones e instituciones que intervienen para hacer frente a esta problemática. Entre el equipo multidisciplinar existente en muchas de ellas se encuentra la figura del profesional del Trabajo Social, el cual desempeña un rol muy importante junto a otros profesionales en la intervención con el jugador patológico y ayuda con su familia.

Según Fernández, Rodríguez y Blanco (2006), el profesional del Trabajo Social acoge al usuario en el primer contacto con la entidad, y realiza junto con la figura del profesional de la Psicología, un seguimiento continuo en el proceso de rehabilitación. Desde un primer momento deberá estudiar en qué situación se encuentra el jugador y de qué recursos dispone para así poder desarrollar junto con el usuario, estrategias de afrontamiento que le permitan rehabilitarse. Durante el desarrollo de estas estrategias de afrontamiento, debe ser el propio usuario el que aprenda a hacer frente a situaciones de riesgo y superar así su problema.

Además, el profesional del Trabajo Social deberá participar activamente en la sensibilización de la sociedad sobre lo que implica el uso abusivo de conductas de juego, los factores implicados y sus consecuencias negativas a través de la educación e información, especialmente en el colectivo joven, ya que en la mayoría de los casos no son conscientes de la capacidad adictiva que el juego puede llegar a generar.

En la ciudad de Zaragoza, uno de los centros que intervienen con el juego patológico, es la Asociación Aragonesa de Jugadores de Azar en Rehabilitación (AZAJER). Entre sus funciones se encuentran la de informar, prevenir, rehabilitar y reinserir a todas las personas que tengan problemas de adicción a los juegos de azar (AZAJER, s.f.)

1.3. Contextualización

Según el Ayuntamiento de Zaragoza (2015), la ciudad de Zaragoza es la quinta más poblada de España y la séptima área metropolitana. El 50% de la población de Aragón se concentra en este municipio. El 96% de la ciudad se concentra en menos del 25 % de la superficie del término municipal, constituyendo un área urbana densa y compacta.

El término municipal lo forma la ciudad de Zaragoza y catorce núcleos de población rural. Se localiza a orillas del río Ebro y además está marcada por el paso de otros dos cauces de agua: el río Huerva y el río Gállego. En total presenta una superficie de 968,68 Km² con una población de 706.123 habitantes según la información del padrón a 1 de Enero de 2019 (Servicio de Organización y Servicios Generales, 2019).

Además, Zaragoza se divide en dieciséis distritos a efectos administrativos: quince distritos urbanos y un distrito rural que se divide a su vez en catorce barrios rurales. Los distritos urbanos se rigen por Juntas municipales y los barrios rurales por las Juntas vecinales (Ayuntamiento de Zaragoza, 2015).

Presenta importancia establecer una definición de los conceptos “Distrito” y “Junta”:

- Los Distritos hacen mención a “divisiones territoriales propias, dotadas de órganos de gestión desconcentrada denominados Juntas Municipales y Juntas Vecinales” (Reglamento de Órganos Territoriales y Participación ciudadana, 2018, art. 2).
- Las Juntas son “órganos del Ayuntamiento de Zaragoza de ámbito territorial para la gestión de los Distritos y los Barrios Rurales en los que, mediante la participación vecinal, se realiza la gestión

desconcentrada de asuntos que afectan al territorio y los vecinos en el ámbito del mismo"(Reglamento de Órganos Territoriales y Participación ciudadana, 2018, art.3).

Así pues, el término municipal de Zaragoza lo componen dieciséis distritos municipales¹⁵: Centro, Casco Histórico, Delicias, Universidad, San José, Las Fuentes, Almozara, Oliver-Valdefierro, Torrero, Actur-Rey Fernando, El Rabal, Casablanca, Santa Isabel, Miralbueno y Distrito Sur (Figura1). Estas son las unidades territoriales del municipio de Zaragoza en las que se dividirá el presente estudio.



Figura 2. División del municipio de Zaragoza en distritos municipales y vecinales.

Tras definir ambos conceptos, se procede a recoger una serie de indicadores sociodemográficos que muestran las diferencias entre los distritos municipales.

Tomando como referencia los datos del Servicio de Organización y Servicios Generales (2019) se va a realizar una aclaración de algunos de los indicadores analizados a continuación:

- Densidad de población: Cantidad de individuos que resultan de dividir el total de la población del distrito por la superficie en km².
- Tasa de envejecimiento: Porcentaje entre la población que ha sobrepasado la edad productiva de 64 años en un determinado distrito. Resulta de la división entre la población de más de 64 años por la de menor de 15 años y multiplicando el resultado por 100.

¹⁵El término municipal de Zaragoza también comprende los catorce barrios rurales: Alfocea, Casetas, Garrapinillos, Juslibol, La Cartuja Baja, Montañana, Monzalbarba, Movera, Peñaflor, San Gregorio, San Juan de Mozarrifar, Torrecilla, Ventadel Olivar y Villarrapa. Los Distritos se rigen por las Juntas Municipales y los Barrios Rurales por las Juntas Vecinales" (Reglamento de Órganos Territoriales y Participación ciudadana, 2018, art.2).

- Edad media: Se calcula al dividir la suma de todas las edades de los habitantes de un distrito, por el número de habitantes.
- Índice de infancia: Porcentaje entre la población con una edad menor a 15 años (que todavía no accede al mercado laboral). Se calcula al dividir la población menor de 15 años entre la total, multiplicando el resultado por cien.
- Índice de juventud: Se calcula de la división entre las personas que no han accedido al mercado laboral por ser menores de 15 años en un determinado distrito, entre aquellas que han sobrepasado la edad productiva (población mayor de 64 años). El resultado es multiplicado por 100.

En la Tabla 2 se recogen las características sociodemográficas de los distritos municipales de Zaragoza. Como se puede observar, existen diferencias notables entre los distritos respecto a su superficie, densidad de población, edad media, porcentaje de hombres y mujeres, tasa de envejecimiento, índice de juventud e índice de infancia.

En relación a la densidad de población, el distrito de Delicias se coloca en primer lugar con 31.451,57 habitantes/km², siguiéndole los distritos Centro, Casco Histórico y San José. Los distritos Torrero-La Paz y Sur poseen la menor densidad con las cifras 369,15 habitantes/km² y 618,09 habitantes/km² respectivamente.

El distrito con la edad media más alta es el del Centro con una cifra de 49,1 años, al que le siguen el distrito Universidad (47, 3 años), y los distritos de Delicias y San José, ambos con el mismo rango de edad media (47,1 años).

En cuanto al porcentaje de población más envejecida, ésta se sitúa en los distritos del Centro (274,72%), Delicias (233,99%) y la Almozara (230,96%), mientras que la población más joven se localiza en el Distrito Sur, Miralbueno, y Santa Isabel. El primero es el que menor cifra presenta con un 230,96%. Por tanto, en cuanto al índice de juventud, los distritos con un porcentaje alto son: el Sur (594, 26%), Miralbueno (278,26%) y Santa Isabel (168,54%). Por otro lado, los índices más bajos están presentes en el Centro (36,4%). El índice de infancia más alto se encuentra en el Distrito Sur (26,32%), en Miralbueno (24,50%) y en Santa Isabel (20,78%). Por otro lado, los índices más bajos se encuentran en La Almozara (9,75%), Centro (10,77%) y Delicias (10,76%).

En último lugar, por lo que respecta al porcentaje de extranjeros, los distritos con un número mayor son Delicias (24%), y el Casco Histórico (23%).

En la Tabla 3 se ofrecen datos relativos al nivel de estudios de los distintos distritos municipales. Tomando como referencia la suma de las tres etapas escolares (primaria, secundaria, superior) para definir el nivel de estudios de un distrito, comparado con la primera columna ("sin estudios"), se puede observar que el distrito Centro es el que mayor porcentaje de población con estudios engloba, con un 73,54%. El distrito Universidad se sitúa en segundo lugar con un 71,16%. Ambos distritos tan sólo tienen un 24,77% y 26,74% de población sin estudios. En cambio, el porcentaje de población sin estudios es más elevado en los distritos de Oliver-Valdefierro (43,38%), Las Fuentes (39,76%) y Torrero- La Paz (39,21%).

Por último, en la Tabla 4, se muestra la información relativa al nivel de renta por persona en los diferentes distritos, con el fin de comprobar la desigual distribución económica dentro del mismo término municipal. Los distritos Centro, Universidad y Casablanca son los que mayor renta por persona poseen, mientras que Las Fuentes, Delicias, Torrero-La Paz y Casco Histórico son distritos más pobres. El distrito Centro posee una renta por persona de 17.846,86 euros, mientras que Las Fuentes y Delicias presentan las cifras mínimas de 9.599,05 euros y de 10.282,80 euros.

Tabla 7.

Indicadores sociodemográficos de los distritos municipales de Zaragoza.

	Superficie (km ²)	Densidad de población (habitantes/km ²)	Edad media (años)	Hombres (%)	Mujeres (%)	Tasa de envejecimiento (%)	Índice de juventud (% de 15-29 años)	Índice de infancia (% de <15 años)	Población extranjera (%)
Actur- Rey Fernando	9,67	6.083,26	41,1	49,0%	51,0%	102,41	97,65	14,55	6,0
Casablanca	66,19	1.813, 74	35,8	48,0%	52,0%	188,62	53,02	13,19	10,0
Casco histórico	1,98	23.334,21	45,5	48,0%	52,0%	177,29	56,41	11,93	23,0
Centro	1,81	29.255,96	49,1	45,0%	55,0%	274,72%	36,45	10,77	10,0
Delicias	3,28	31.451,57	47,1	48,0%	52,0%	233,99%	42, 75	10,76	24,0
Distrito Sur	60,5	618,09	32,0	50,0%	50,0%	16,83%	594, 26	26,32	4,0
El Rabal	8,38	9.351,23	42,0	49,0%	51,0%	111,81%	89,44	15,92	11,0
La Almozara	3,77	7.999,22	45,7	48,0%	52,0%	230,96%	43,30	9,75	13,0
Las Fuentes	6,31	6.702,04	46,7	49,0%	51,0%	221,70%	44,11	11,42	18,0
Miralbueno	8,22	1.480,20	36,9	50,0%	50,0%	35,94%	278,26	24,50	6,0

	Superficie (km ²)	Densidad de población (habitantes/km ²)	Edad media (años)	Hombres (%)	Mujeres (%)	Tasa de envejecimiento (%)	Índice de juventud (% de 15-29 años)	Índice de infancia (% de <15 años)	Población extranjera (%)
Oliver- Valdefierro	4,33	7.333,13	40,5	50,0	50,0	89,56	111,56	17,79	13%
San José	3,68	18.111,22	47,1	47,0	53,0	229,10	43,65	11,09	19%
Santa Isabel	7,97	1.684,97	38,3	49,0	51,0	59,33	168,54	20,78	6%
Torrero- La Paz	111,88	369,15	43,6	49,0	51,0	126,76	78,89	15,07	15%
Universidad	3,02	16.522,67	47,3	46,0	54,0	221,16	45,22	11,73	13%

Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos del Observatorio Urbano de Zaragoza y su entorno (2018) y del Ayuntamiento de Zaragoza (2019).

Tabla 8.

Nivel de estudios en los distritos municipales de Zaragoza.

Juntas municipales	Sin estudios o primaria incompleta	Ed. Primaria y Ed. Secundaria	Ed. Secundaria	Ed. Superior	No facilitado
Actur- Rey Fernando	35,15%	30,39%	14,58%	14,08%	0,80%
Casablanca	28,09%	23,44%	22,41%	25,33%	0,73%
Casco histórico	36,69%	26,24%	16,21%	16,49%	4,37%
Centro	24,77%	22,30%	20,86%	30,38%	1,70%
Delicias	35,92%	33,43%	14,80%	11,29%	4,56%
Distrito Sur*					
El Rabal	38,76%	32,94%	15,79%	10,25%	2,25%
La Almozara	36,91%	34,26%	15,71%	11,29%	1,83%
Las Fuentes	39,76%	36,41%	12,12%	6,86%	4,86%
Miralbueno	36,23%	21,07%	19,62%	22,27%	0,81%
Oliver- Valdefierro	43,38%	29,22%	13,35%	12,23%	1,83%
San José	34,09%	34,46%	16,27%	12,34%	2,83%
Santa Isabel	37,76%	31,57%	18,99%	10,74%	0,94%
Torrero- la paz	39,21%	34,43%	14,38%	9,84%	2,14%
Universidad	26,74%	23,79%	19,06%	28,31%	2,10%

Fuente: elaboración propia a partir de los datos obtenidos del Observatorio Urbano de Zaragoza y su entorno (2018).

**Nota:* Los datos se obtienen a partir del padrón del 2016 por lo que no existe registro del nivel de estudios. El distrito Sur se separó de Casablanca en 2018.

Tabla 4.

Renta media por persona (en euros) en los distritos municipales de Zaragoza.

Distritos municipales	Renta por persona
Actur-Rey Fernando	11.751,78 euros
Casablanca	15.290,04 euros
Casco Histórico	10.339,86 euros
Centro	17.846,86 euros
Delicias	10.282,80 euros
El Rabal	10.716,23 euros
Distrito Sur*	
La Almozara	11.717,25 euros
Las Fuentes	9.599,05 euros
Miralbueno	10.140,05 euros
Oliver- Valdefierro	11.841,67 euros
San José	10.686,54 euros
Santa Isabel	11.248,16 euros
Torrero- La Paz	10.003,09 euros
Universidad	15.212,16 euros

Fuente: Elaboración propia a partir de datos del Observatorio Urbano de Zaragoza y su entorno (2018).

**Nota:* No consta información sobre la renta por persona en el distrito Sur. Se separó del distrito Casablanca en 2018 y estos datos son más antiguos.

1.3.1. Justificación de la selección de los distritos en función de sus salones de juego

Una vez descritos los distritos municipales de Zaragoza, se procedió a identificar el número de salones de juego existentes en cada uno. Para ello, se solicitó información al Órgano de Dirección General de Justicia e Interior¹⁶, el Órgano del Gobierno competente en trámites de materia de juego en la Comunidad Autónoma de Aragón, sobre el número y localización de los salones de juego en la ciudad de Zaragoza. Dicho Órgano únicamente pudo facilitar los códigos postales correspondientes a cada salón de juego. Con esta información, se llevó a cabo una clasificación agrupando estos códigos según el distrito municipal al que pertenecen. También informó acerca de la existencia de 63 salones de juego en la ciudad de Zaragoza. Los resultados tras esta clasificación de códigos postales se pueden observar en la Tabla 5.

¹⁶Al Órgano de Dirección General de Justicia e Interior le corresponde “la gestión, control, planificación, ordenación, inspección y sanción que tenga atribuida la Comunidad Autónoma de Aragón en materia de juego con dinero” (Gobierno de Aragón, s.f).

Tabla 5.

Número de salones de juego en cada distrito municipal de Zaragoza.

Distrito municipal	Código Postal	Nº salones de juego
Actur- Rey Fernando	50018, 50015	Máximo 8 salones de juego
Casablanca/Distrito Sur	50019	Máximo 1 salón de juego
Casco Histórico	50001, 50004, 50003, 50002	Máximo 16 salones de juego
Centro	50008, 50013, 50006, 50001, 50004	Máximo 18 salones de juego
Delicias	50010, 50017, 50009, 50005, 50004	Máximo 18 salones de juego
El Rabal	50014, 50015	Máximo 11 salones de juego
La Almozara	50003	Máximo 8 salones de juego
Las Fuentes	50002	Máximo 4 salones de juego
Miralbueno	No constan datos de salones de juego	
Oliver- Valdefierro	No constan datos de salones de juego	
San José	50008, 50007, 50013	Máximo 11 salones de juego
Santa Isabel	No constan datos de salones de juego	
Torrero La Paz	50021, 50007	Máximo 4 salones de juego
Universidad	50006, 50009, 50005	Máximo 7 salones de juego

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos proporcionados por el Órgano de Dirección General de Justicia e Interior (2018).

Tal y como se puede observar en la Tabla 5 y la Figura 2, existen notables diferencias en el número de salones de juego en función del distrito. Así, en los distritos Delicias, Centro y Casco Histórico se encuentra un mayor número de salones de juego. En Delicias y Centro podríamos localizar hasta un

máximo de 18 salones de juego y en el Casco Histórico hasta un máximo de 16 salones. En cambio, en los distritos Casablanca y Distrito Sur únicamente figura un salón de juego, seguidos de Torrero y las Fuentes, con un máximo de 4 salones de juego cada uno. En los distritos Miralbueno, Oliver-Valdefierro y Santa Isabel no constan códigos postales pertenecientes a locales de estas características.

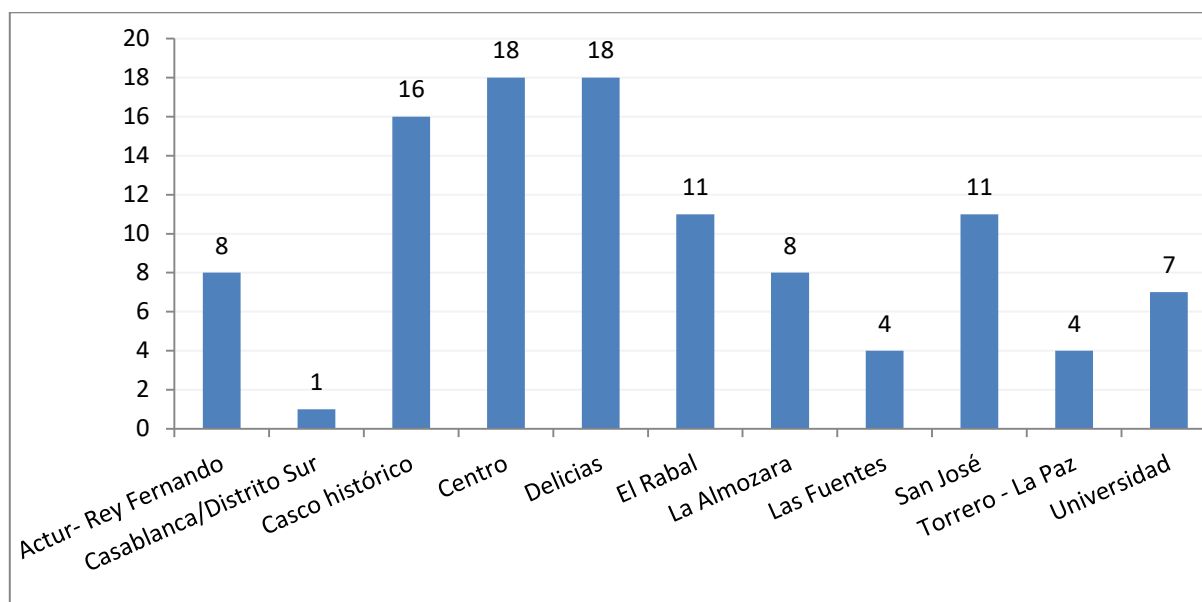


Figura 3. Número de salones de juego en los distritos municipales de Zaragoza.

Tras el análisis sociodemográfico de los distritos municipales y la distribución de salones de juego entre los mismos, se procedió a la selección de dos distritos para llevar a cabo el presente trabajo. Los criterios de elección de los distritos fueron el número de salones de juego y la renta media. Por ello, se seleccionaron los distritos Delicias y Centro, por ser aquellos con un mayor número de salones de juego y por presentar niveles de renta muy diferentes. Es necesario señalar, además, que los datos obtenidos pertenecen únicamente a salones de juego, si bien existe gran diversidad de establecimientos de juego (bingos, casinos, salones de juego, locales de apuestas). Por lo tanto, aunque se utilizará el término salones de juego a lo largo de todo el trabajo, se han considerado estos otros tipos de establecimientos presentes en ambos distritos. La información relativa a dichos establecimientos puede verse en el Anexo 2.

En conclusión, se determina la existencia de 21 establecimientos de juego en Delicias y de 12 en el Centro. A finales de 2018, se han registrado hasta un total de 78 establecimientos de juego en la capital de Aragón (D. L. G., 2019). Entre Delicias y el Centro se alcanzaría una suma de 33 establecimientos de juego, que supondrían el 42,30% del total de Zaragoza.

2. OBJETIVOS

En este Trabajo Fin de Grado se planteó un objetivo general y varios objetivos específicos, que se describen a continuación.

2.1. Objetivo general

Realizar un análisis descriptivo sobre las características de la población jugadora y los salones de juego en los distritos municipales de Delicias y del Centro de la ciudad de Zaragoza.

2.2. Objetivos específicos

- 1) Describir el perfil sociodemográfico de los usuarios de varios salones de juego en los distritos de Delicias y Centro.
- 2) Conocer las características del juego en este tipo de locales (juego preferido, motivos para jugar, problemas asociados al juego, etc.) de los usuarios de varios salones de juego en los distritos de Delicias y Centro.
- 3) Determinar la distribución de los salones de juego en los distritos municipales de Zaragoza.
- 4) Analizar las características ambientales de algunos salones de juego en los distritos Delicias y Centro de Zaragoza.

3. MÉTODO

3.1. Participantes

En la primera parte del estudio, centrada en analizar las características de los usuarios de los salones de juego, participaron personas que salían de uno de los salones seleccionados en los distritos Centro y Delicias, en los días y horas establecidas previamente en el cronograma (ver Anexo 3). La muestra final estuvo formada por 72 personas que voluntariamente decidieron contestar a las preguntas del cuestionario diseñado a tal efecto. Treinta y nueve personas se negaron a participar cuando se les solicitó su colaboración.

En la segunda parte del estudio, dirigida a analizar las características ambientales de los salones de juego, se seleccionaron un total de cuatro establecimientos en cada uno de los distritos municipales elegidos, Delicias (Alea Sportium y Luckia Apuestas) y Centro (Dorado+Bwin y Salón Mara).

3.2. Instrumentos de evaluación

Por lo que respecta al estudio de campo llevado a cabo con las personas que salían de los salones seleccionados, se elaboró un cuestionario breve (ver Anexo 4), formado por 11 preguntas, en las que se incluía información sociodemográfica, tipos de juegos de azar practicados dentro del establecimiento, solicitud del DNI al ingresar, las apuestas medias y máximas realizadas por los usuarios, los premios obtenidos, motivos que les llevan a jugar, juego de azar por Internet, otras actividades de ocio y los problemas asociados a la práctica del juego.

Para el estudio del exterior e interior de los salones de juego seleccionados se elaboró una hoja de observación (ver Anexo 5) que se cumplimentaba tras la visita a cada uno de ellos. En la plantilla se recogió información relacionada con la presencia de publicidad en el exterior, la prohibición expresa de entrada de menores, los tipos de juegos en el interior del local, el servicio de cafetería, el género del personal, etc.

3.3. Procedimiento

Tras la identificación de los distritos municipales de Zaragoza, tal y como se ha comentado previamente, se registraron todos los salones de juego existentes consultando a los órganos competentes

(Órgano de Dirección General de Justicia e Interior, Órgano del Gobierno competente en trámites de materia de juego en la Comunidad Autónoma de Aragón). Mediante los códigos postales, y con ayuda de un callejero de Zaragoza, Google Maps e Idezar (mapa web del Ayuntamiento) se ubicaron los 63 salones de juego existentes en el término municipal de Zaragoza. Tomando como criterio de selección de distritos el número de salones de juego y su renta media, se eligieron los distritos Delicias y Centro, por ser aquellos con un mayor número de salones de juego y por presentar niveles de renta muy diferentes.

Dado el elevado número de salones en ambos distritos, se decidió seleccionar dos locales en cada uno de ellos. Del total de cuatro locales, tres de ellos eran salones de juego con terminales de apuestas en su interior y uno un local exclusivo de apuestas. El criterio fundamental para elegir estos cuatro salones fue su cercanía a algún centro educativo (colegio o instituto) con el fin de analizar si la cercanía de estos establecimientos a los centros educativos influía en la presencia, y posterior entrada al local, de jugadores jóvenes o menores de edad.

Tras la elección de los locales, se diseñó un cronograma en el que se recogían los días y las horas de visita a cada uno de ellos (ver Anexo 3). Así, tanto el estudio observacional de los locales como el estudio de campo a los usuarios de los mismos se llevó a cabo durante tres semanas (entre el 23 de abril y el 11 de mayo, ambos inclusive). La visita a los salones se realizó tanto en días laborales como en fines de semana.

Por lo que respecta al procedimiento de la observación de los salones, la visita a cada uno de ellos incluía recabar información tanto del exterior como del interior del local (ver Anexo 5). El tiempo preestablecido para la observación del exterior del local fue de unos 10 minutos y para el interior de unos 30 minutos. En cuanto al estudio de campo, se estipuló un tiempo máximo de una hora (en cada visita) en el que se solicitaba la colaboración de todo aquel individuo que saliese del salón en el tramo horario seleccionado.

En cuanto a la administración de los cuestionarios a los usuarios de los salones, se solicitó la participación voluntaria de cada una de las personas que salían del interior de dichos locales en los días y horas fijados en el cronograma (ver Anexo 3).

4. RESULTADOS

4.1. Análisis de la información obtenida tras la observación de los salones de juego

Las principales características tras la observación del exterior e interior de los salones de juego seleccionados se recogen en la Tabla 6.

Por lo que respecta a la promoción de bebidas alcohólicas en la entrada del local, es decir la presencia de carteles, pizarras o rótulos en su exterior que anunciase o promocionase su venta, no se observó nada destacable al respecto. No obstante, sí que se observó publicidad acerca de los partidos de fútbol que se iban a transmitir y su hora en la fachada del local.

En cuanto a la prohibición de la entrada a menores en la puerta de acceso, todos los salones seleccionados presentaban un rótulo en el que se reflejaba dicha prohibición, tal y como exigen las diferentes normativas existentes.

En todos los salones seleccionados se exigía el DNI a la entrada del local, así como en su interior. La petición del documento era realizada por el personal del local en cuestión, destacando que todas eran mujeres.

La presencia de folletos informativos sobre el juego responsable y dónde acudir en caso de detectar algún tipo de problemática, se observó en tres de los salones.

En cuanto a los tipos de juego existentes en cada local, se podían practicar tanto apuestas deportivas, como ruleta, máquinas tragaperras y póker electrónico.

También se hizo un recuento del número de personas presentes en el interior del local en el momento de la entrada. Como se puede observar en la Tabla 6, es necesario señalar que en tres de los salones, todos los jugadores eran varones y tan sólo en uno de ellos había una mujer acompañada de un varón jugando a las máquinas tragaperras.

El servicio de cafetería estaba presente en dos de los cuatro salones de juego. Además, se podía observar una zona de mesas con cartas de menú incluido. Los que no incluían este servicio, presentaban máquinas expendedoras. En cuanto a los aperitivos gratuitos, estos se ofrecían en todos los salones de juego. Todos los salones de juego seleccionados vendían bebidas alcohólicas (cerveza), y su consumo se podía observar principalmente en la zona de la ruleta y en la de máquinas tragaperras. De hecho, varias veces, eran las trabajadoras quienes les acercaban a los jugadores la bebida mientras jugaban.

En cuanto al grado de iluminación, éste variaba bastante dependiendo del tipo de establecimiento. En el salón Alea Sportium, la luminosidad era escasa en todo el local dando una sensación de nocturnidad, mientras que en el salón Luckia era bastante alto (ambos salones en el distrito Delicias). En el local Dorado+Bwin del distrito Centro existía cierto contraste lumínico, ya que la zona de las máquinas tragaperras y de la ruleta era más oscura y la zona de las apuestas deportivas bastante luminosa.

Por lo que respecta a la obligatoriedad de apostar, solo en uno de los salones el personal invitó a abandonar el local en caso de no jugar.

Tabla 9.

Descripción de los salones de juego.

	Promoción alcohol entrada	Prohibición de menores	DNI	Folletos Juego Responsable	Tipos de juego	Nº personas	Servicio cafetería	Consumo alcohol	Grado iluminación	Género personal	Obligatoriedad de apostar
Alea Sportium (Delicias)	No	Sí	Sí	Sí	Ruleta Máquinas tragaperras Apuestas	8	No	No	Escasa	Femenino	Sí
Luckia(Delicias)	No	Sí	Sí	No	Ruleta Bingo Póker Máquinas tragaperras Apuestas	9	Sí	Sí	Alto	Femenino	No
Dorado-Bwin (Centro)	No	Sí	Sí	Sí	Ruleta Máquinas tragaperras Apuestas	10	Sí	Sí	Medio: Zona apuestas Bajo: Zona máquinas y ruleta	Femenino	No
Salón Mara (Centro)	No	Sí	Sí	Sí	Ruleta Bingo Póker Máquinas tragaperras Apuestas	4	No	Sí	Bajo	Femenino	No

4.2. Análisis de la información obtenida de los usuarios de los salones de juego

La información obtenida de los usuarios encuestados al salir de los salones de juego seleccionados se ha recogido en las Tablas 7 a 12.

Por lo que respecta a las características sociodemográficas (Tabla 7), el 65,3% de los usuarios fueron encuestados tras salir de los salones de juego del distrito Delicias, frente al 37,4% que salieron de los locales del distrito Centro.

En cuanto al género, el 97,2% de la población jugadora eran de género masculino, y tan sólo un 2,8% de género femenino. El 63,9% de la muestra tienen 30 años o menos (Media de edad = 31,0 años, Desviación Típica = 14,01).

Tabla 7.

Características sociodemográficas de los usuarios de los salones de juego.

Variable		<i>n</i>	%
Distrito	Delicias	47	65,30
	Centro	25	34,70
Local	Delicias Alea	26	36,10
	Delicias Luckia	21	29,90
	Centro Dorado	16	22,20
	Centro Mara	9	12,50
Género	Masculino	70	97,20
	Femenino	2	2,80
		Media	Desviación Típica
Edad		31,0	14,01

En relación a diversas características del juego (Tabla 8), el 69,4% de los participantes realiza apuestas deportivas, seguidos del 58,3% que juega a la ruleta y el 13,9% que prefiere las máquinas tragaperras. Con frecuencias más bajas encontramos el póker (6,9% de jugadores) y el bingo (4,2%). Tan sólo el 1,4% de jugadores afirma haber jugado a todos los juegos.

En cuanto a si les han solicitado el DNI por parte del personal de local, encontramos que el 98,6% afirma que se lo han pedido. Por lo que respecta a los motivos que conducen a jugar, encontramos que el 62,5% afirma hacerlo por mera diversión, el 61,1% por ganar dinero, el 6,9% por aburrimiento y el 5,6%,

por establecer relaciones con otros jugadores. Ningún jugador afirmó jugar para demostrar sus habilidades en el juego.

Tabla 8.

Características relacionadas con el juego de los participantes.

		<i>n</i>	%
Tipo de juego azar	Apuestas deportivas	50	69,40
	Ruleta	42	58,30
	Tragaperras	10	13,90
	Póker	5	6,90
	Bingo	3	4,20
	Todos	1	1,4
DNI (sí)		71	98,60
Motivos	Diversión	45	62,50
	Dinero	44	61,10
	Aburrimiento	5	6,90
	Relaciones	4	5,60
	Habilidades sociales	0	0,0

En la Tabla 9 se recoge la información relativa a los inicios en el juego. El mayor porcentaje de población se inició jugando a través de las apuestas deportivas (43,1%). En segundo lugar, casi un tercio de los jugadores empezó con la ruleta (31,9%) y el 9,8% con las máquinas tragaperras. Un menor porcentaje de participantes se inició jugando a las quinielas de fútbol (4,2%), al juego *online* (4,2%), a las cartas en los casinos (2,8%) y al bingo (2,8%).

Por lo que respecta a las características de las apuestas que realizan en la actualidad (Tabla 10), destaca que el 86,1% de los jugadores opta por realizarlas de forma presencial en los establecimientos de juego, en comparación con el 13,9% que prefieren apostar *online*. A pesar de esto, el 34,7% apuesta o ha apostado alguna vez por Internet a algún juego. La cantidad media apostada es de 39,96 euros, y la cantidad media máxima apostada de 438,76 euros.

Tabla 9.

Inicios en el juego de los participantes.

	<i>n</i>	%
Apuestas deportivas	31	43,10
Ruleta	23	31,90
Máquinas tragaperras	7	9,80
Quinielas fútbol	3	4,20
Cartas (casino)	2	2,80
Bingo	2	2,80
Juego <i>online</i>	3	4,20

Tabla 10.

Características de las apuestas de los participantes en la actualidad.

		<i>n</i>	%
Preferencia apuesta	Presencial	62	86,10
	Internet	10	13,90
Azar por internet		25	34,70
		Media	Desviación Típica
Apuesta media		39,96	886,962
Apuesta máxima		438,76	6667,716

Se recabó información también sobre la existencia de problemas asociados al juego (Tabla 11). El 13,9% de los encuestados reconoce haber presentado problemas económicos como consecuencia de esta práctica. Los problemas familiares han estado presentes en el 28% de los casos, el 1,4% afirma haber tenido problemas con el alcohol y económicos, el 1,4% familiares y económicos y otro 1,4% reconoce haber sufrido problemas familiares, económicos y laborales.

Por lo que respecta a los premios ganados mediante las apuestas, todos los participantes afirman haber ganado algún tipo de premio monetario apostando, siendo la cuantía media máxima ganada de 2.542,15 euros (Desviación Típica = 6.667,72).

Al preguntar a los participantes por otro tipo de actividades realizadas (Tabla 12), como se puede observar, el 37,8% realiza tanto actividades de entretenimiento como deportivas (37,8%). Solo el 1,4% afirma dedicar su tiempo libre exclusivamente a la familia.

Tabla 11.

Tipos de problemas de los participantes asociados al juego.

	<i>n</i>	%
Económicos	10	13,90
Familiares	2	2,80
Alcohol y económicos	1	1,40
Familia y económicos	1	1,40
Familia, económicos y trabajo	1	1,40

Tabla 12.

Actividades realizadas por los participantes en su tiempo libre.

	<i>n</i>	%
Recreativas y deportivas	27	37,8
Deportivas	26	36,4
Recreativas	11	15,4
Recreativas y laborales	2	2,8
Pasar tiempo en familia	1	1,4
Frecuentar otros locales de juego	1	1,4
Otros locales de juego y deporte	1	1,4
Otros locales de juego, deportivas y recreativas	1	1,4

5. DISCUSIÓN

El principal objetivo de la investigación social llevada en este Trabajo Fin de Grado ha sido realizar un análisis descriptivo de las características de la población jugadora y los salones de juego en los distritos municipales de Delicias y del Centro de la ciudad de Zaragoza. Para ello, se plantearon diversos objetivos específicos que se comentan a continuación en base a los resultados encontrados.

Por lo que respecta a las características sociodemográficas de los jugadores, se observó un claro predominio del género masculino sobre el femenino, siendo hombres el 97,2% de la muestra incidental. A pesar de las limitaciones implícitas en el método de muestreo utilizado, esta mayor presencia masculina en los salones de juego iría en la línea de lo apuntado por algunos autores en relación a una mayor estigmatización y mayor rechazo social de la mujer jugadora (Gil, 2017). Cabe destacar además que la gran mayoría de las mujeres que entraban en los salones de juego seleccionados eran adultas y lo hacían

acompañadas de un hombre. En cambio, los varones adultos entraban mayoritariamente solos y los jóvenes lo hacían en grupos de iguales.

En relación a la edad, el 63,9% de los participantes pertenecían al colectivo joven (menores de 30 años). Hace años, el jugador prototipo tenía en 35 y 45 años de edad y jugaba fundamentalmente a las máquinas tragaperras. Actualmente, este perfil ha variado ya que el juego problema se inicia cada vez a edades más tempranas, siendo las apuestas deportivas la modalidad de juego más frecuente entre los más jóvenes¹⁷. Tal y como se indica en este artículo de La Nueva Crónica, ha proliferado en los últimos años el perfil de un jugador cada vez más joven. En el presente estudio también se ha constatado que las máquinas tragaperras no se encuentran entre los tipos de juego preferidos por este colectivo, ya que tan solo el 13,9% de los participantes reconocieron jugar a las mismas dentro de los establecimientos seleccionados.

Por lo que respecta a las características del juego en este tipo de locales, el 69,4% de los participantes informó preferir las apuestas en eventos deportivos, seguido de la ruleta (58,35%). Ambos tipos de juegos conllevan una respuesta inmediata, en tanto que o se gana o se pierde en poco tiempo. Además, durante este tipo de juegos, especialmente en las apuestas deportivas, se manifiestan otros síntomas como el “sesgo del conocimiento”, en las que el jugador cree que su entendimiento en un deporte le posiciona en una situación de ventaja frente al resto de usuarios, incrementando sus posibilidades de ganar (Hernando, 2019). Según Portillo (2018), algunos jóvenes aficionados al fútbol consideran que su conocimiento y gusto por el deporte, les convierte en expertos a la hora de apostar en este tipo de eventos, incrementando su riesgo de convertirse en jugadores problema. Cuando se les preguntó por los motivos para acudir a los salones de juego, divertirse y ganar dinero fueron las principales razones que esgrimieron los jóvenes encuestados.

En relación a la solicitud del DNI en los locales, el 98,6% de los sujetos de la muestra confirmaron que se les pedía antes de entrar, si bien ninguno de los encuestados reconoció ser menor de edad, algo que no puede ser descartado en la totalidad de los casos. Este hecho choca con lo apuntado por la literatura previa. Así, según la Dirección General de Ordenación del Juego (2015), casi tres de cada 10 menores (25%) han practicado juegos de azar alguna vez en su vida y entre ellos, el 2,5% ha demostrado tener una patología o problemas con el juego. Además, siguiendo con el estudio de la DGOJ, el perfil más característico del jugador joven en centros de tratamiento es el de un varón de 20 años que lleva jugando alrededor de cuatro años, por lo que comenzó a jugar siendo menor de edad. Por último, según Martín (2019) la Ley prohíbe el acceso de menores, pero sigue habiendo gran facilidad para que estos accedan. Así pues, este aspecto está regulado en el Decreto mencionado anteriormente, “Decreto 39/2014, de 18 de Marzo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de Locales de juego”. En este, se especifica el deber de controlar el acceso de los visitantes (pedir DNI) para evitar que entren menores de edad y controlar a los autoprohibidos (comprobar base de datos REJUP).

En cuanto a la modalidad de juego, la gran mayoría de las personas que apuestan (86,1%) prefiere hacerlo de manera presencial, frente al 13,9% que lo hace a través de Internet. En España, según la Dirección General de Ordenación del Juego (2015), hasta el 70% de la población lleva a cabo prácticas de juegos de azar de manera presencial. Además, según Barba (2019), la mayoría de los jóvenes que juegan presentan poca edad, prefieren apostar de forma presencial y el juego se concentra en las áreas urbanas,

¹⁷ Los adictos al juego son cada vez más y son más jóvenes (27 de Marzo de 2019). *La Nueva Crónica. Diario Leonés de Información General*. Recuperado de <https://www.lanuevacronica.com/los-adictos-al-juego-son-cada-vez-mas-y-son-cada-vez-mas-jovenes>

ya que hay una mayor extensión de los locales de juego y de bares. No obstante, el 34,7% de los encuestados reconoce haber jugado alguna vez a juegos de azar *online*, una cifra muy similar a la encontrada por la DGOJ (i.e., el 32% de los jugadores responden a un perfil mixto, es decir, juegan de forma presencial y *online*). Esto confirmaría un hecho que se está observando en los últimos años: el auge del juego a través de Internet. Según Bernal-Triviño (2018), este auge podría explicarse, entre otros motivos, por la gran variedad de páginas de juego *online*, el fácil acceso en los dispositivos móviles, la publicidad y la ausencia de un control eficaz.

En relación a las cantidades apostadas, se ha observado una gran variabilidad, situándose la apuesta media en torno a los 40 euros. Así, mientras que los más jóvenes optaban por apostar pequeñas cantidades de dinero cada vez que visitaba un salón de juego, los más mayores preferían apostar menos veces pero una mayor cantidad. En cuanto a la apuesta máxima realizada, también se muestra gran variabilidad en la cantidad, situándose la media en torno a los 440 euros.

En cuanto a los premios en metálico obtenidos, se observó la presencia de ciertas distorsiones cognitivas apuntadas por algunos autores. Según Fernández-Alba y Labrador (2002, citados en Tobón, Cano y Londoña, 2010) este sesgo cognitivo se denomina “fijación en las frecuencias absolutas”, y se caracteriza por el hecho de que los jugadores son conscientes sólo del dinero ganado, sin tener en cuenta el dinero que han podido apostar o perder en otras jugadas. Esto se reflejó en el momento de contestar a la encuesta, al preguntarles si habían ganado un premio alguna vez y la cuantía máxima ganada. Todos afirmaron haber ganado premios, dando mayor importancia al premio máximo obtenido en metálico en una jugada que a la cantidad de dinero perdido hasta lograrlo. Este suele ser uno de los principales motivos que lleva a la población a seguir jugando.

Por lo que respecta a los problemas asociados al juego, el 20,9% de los participantes reconocieron haber sufrido problemas de tipo económico y familiar, fundamentalmente. En este sentido, tal y como se ha señalado en el marco teórico, para que se inicie el tratamiento de las personas con trastorno del juego, es necesario que primero haya un reconocimiento del problema, y esto no sucede hasta pasado un tiempo. Según Custer (1984, citado en Secades y Villa, 1998), es en la fase de pérdidas cuando se suelen hacer las primeras peticiones de ayuda. Una de las medidas usuales es la autoprohibición de la entrada en este tipo de establecimientos, que ha aumentado de manera muy significativa en los últimos años en comunidades como la nuestra¹⁸ (Aragón Digital, 2018). Sin embargo, no todos los jugadores problema inician tratamiento, pues piensan que siguen teniendo control sobre el juego y optan por continuar jugando. Teniendo en cuenta que la falta de reconocimiento del propio problema llega en muchas ocasiones demasiado tarde, es fundamental la prevención e intervención en edades tempranas.

El análisis observacional de las características ambientales y técnicas de los salones de juego seleccionados en los distritos Delicias y Centro de Zaragoza ha revelado algunas cuestiones interesantes. Con respecto a la publicidad, algunos establecimientos presentaban información acerca de los partidos de fútbol que se iban a retransmitir en directo y su hora, así como algunas frases incitadoras (p.ej., “No te lo puedes perder”). También, se observó con frecuencia la presencia de publicidad de bonos de bienvenida a los jugadores que accedían al local por primera vez, así como bonos de dinero asociados a la cantidad apostada por el individuo, u ofertas de comida o cerveza a precios muy bajos con el fin de captar clientes. En este sentido es conveniente recordar que en el Decreto 166/2006, de 18 de julio, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el reglamento de publicidad del juego y apuestas, se indica que la publicidad

¹⁸ El número de autoprohibidos al juego asciende a 2.762 personas en Aragón (18 de Octubre de 2018). Aragón Digital.es. Recuperado de <http://historico.aragondigital.es/noticia.asp?notid=171193>

de los salones de juego no puede incitar al juego de ninguna manera. Es evidente, por tanto, que los salones de juego seleccionados para el presente trabajo están incumpliendo dicha normativa, implementado mecanismos de captación e incitación de clientes. En este mismo Decreto se señala la prohibición de realizar una venta más barata de alimentos y bebidas o la entrega gratuita de fichas, boletos, etc. Además, durante la fase de observación del interior de un salón de juego, se pudo constatar como el personal del local introducía dinero en la ruleta para enseñar a los clientes cómo se jugaba, siendo esta actuación una clara incitación al juego.

Actualmente, los salones de juego están preparados para que los clientes los vean como locales de ocio y entretenimiento. No sólo se pueden ver los eventos deportivos en directo, sino que además se puede consumir alcohol, tomar aperitivos gratuitos, e incluso comer o cenar. No cumplen, por tanto, con la totalidad de los requisitos recogidos por la normativa vigente, teniendo como único objetivo captar cada vez a más población.

En cuanto al tipo de población usuaria de este tipo de locales, se han observado diferencias notables entre los participantes que ha entrado a cada uno de los salones de juego seleccionados para el estudio. Así, en el distrito de Delicias, mientras que en uno de los salones (Luckia), la población que ingresaba eran mayoritariamente adultos extranjeros, en el otro (Alea Sportium), la mayoría de los usuarios eran jóvenes nacionales. Esto pudo deberse a la zona de localización de los locales, situándose el segundo en una zona más residencial con más tránsito de jóvenes (Avenida Juan Carlos, 39) y el otro más inmerso en el barrio de Delicias (Calle Delicias, 99), una zona económicamente más precaria y con mayor población extranjera. Sin embargo, en el distrito Centro, tanto en el salón Dorado como en el salón Mara, se pudo observar un menor número de jugadores que entraban, siendo más nacionales que extranjeros (en el salón Dorado, todos fueron nacionales) y fundamentalmente adultos. No obstante, hay que tener en cuenta la localización céntrica de estos locales, lo que puede condicionar la entrada de aquellas personas que no deseen ser vistas entrando a los salones (p.ej., menores de edad).

La observación llevada a cabo reveló que, en horario de mañanas, los usuarios eran mayoritariamente adultos (de 30 años en adelante), excepto a última hora de la mañana en la que entraban muchos jóvenes. Esta hora coincidía con la salida de centros educativos. En este sentido, si bien no se ha constatado que los jóvenes se ausentasen de sus clases para acudir a los salones de juego, sí entraban al finalizar la jornada escolar, lo cual apuntaría hacia la normalización de este tipo de juegos como actividades lúdicas y estos locales como lugares de encuentro en los que los jóvenes se reúnen como forma de ocio y para ganar dinero. Estos dos motivos (i.e., divertirse y ganar dinero) fueron las dos principales razones que esgrimieron los jóvenes encuestados cuando se les preguntó por los motivos para acudir a los salones de juego. En relación a las tardes, el número de jugadores se incrementaba significativamente, coincidiendo algunos de los momentos de mayor afluencia con la retransmisión de partidos de fútbol. Está claro que los eventos deportivos promueven grandes valores entre la población, especialmente en los jóvenes, por ello las casas de apuestas y en general, el sector del juego, aprovechan esta oportunidad para publicitar estos eventos, así como la utilización de figuras públicas muy populares en los anuncios publicitarios (Martín, 2019) con el objetivo de captar público joven (p.ej., Cristiano Ronaldo, Carlos Sobera).

Teniendo en cuenta el factor de renta económica, no hay constancia de la existencia de una relación causal entre una mayor renta económica y más probabilidad de tener conductas orientadas al juego. Una persona con más recursos económicos no es una persona más propensa a jugar que otra con menor renta. De hecho, tal y como apuntan Pascual y Grasso (2018), los barrios con rentas bajas y más precarios aglomeran un gran número de salones de juego, ya que su población presenta más problemas económicos y, por tanto, una mayor necesidad de conseguir dinero rápido. En el presente estudio, en el análisis inicial de la distribución de los salones de juego en Zaragoza, se observó que el distrito Delicias, uno

de los distritos con menor renta económica, aglutina el mayor número de salones de juego de la ciudad, con un total de 21 establecimientos. Además, al observar los locales seleccionados en dicho distrito, en relación a los locales del distrito Centro, se detectó una mayor salida y entrada de usuarios en cualquier día de la semana y a cualquier hora.

En los últimos años, el incremento de la patología de juego ha conducido a que cada vez más personas asistan a tratamiento, especialmente los más jóvenes. Según Lisbona (2017), el 70% de los hasta 300 aragoneses que reciben tratamiento cada año por su adicción al juego tienen entre 14 y 20 años. Por ello, resulta imprescindible la intervención en edades tempranas y, fundamentalmente, la prevención. La población debe entender que el juego puede derivar en una adicción, al igual que sucede con el alcohol u otras drogas. En este sentido, el juego problema debe integrarse en los programas preventivos que ya existen para el resto de conductas adictivas a sustancias. No debemos olvidar que cuando las conductas de juego se inician a edades tempranas, se incrementa el riesgo de que esa persona desarrolle una adicción en la edad adulta.

Por todo lo anterior, en el ámbito profesional, al igual que ya ocurre en el ámbito de las drogodependencias, los profesionales del Trabajo Social deben sumarse a la prevención de los problemas con el juego y a la intervención con las personas que ya han desarrollado un trastorno por juego de apuestas o azar. Asimismo, deben aunar esfuerzos junto a otros profesionales, de cara a dar una mayor visibilidad al problema y denunciar la presión que la industria del juego está realizando para conseguir captar cada vez a más personas a una edad más temprana y vulnerable.

Este Trabajo Fin de Grado no ha estado exento de varias limitaciones, tanto de tipo metodológico como en la recogida de la información. Dado el tiempo disponible para la realización del trabajo, ha sido inviable recoger información en más salones de juego de otros distritos de la ciudad, así como ampliar el tamaño muestral. Es por ello que la interpretación de los datos obtenidos ha de ser tomada con cautela y no es extrapolable a la totalidad de los salones de juego de Zaragoza. La observación de los locales seleccionados ha resultado complicada. En la mayoría de los casos, ha implicado tener que apostar una pequeña cantidad de dinero para no ser expulsados de los salones por el personal y poder permanecer en el interior de los mismos el tiempo necesario para cumplimentar la hoja de observación. La recogida de información de los usuarios de los salones también ha sido dificultosa, tal y como sugiere el número de personas que rechazaron participar en el estudio. Cabe plantearse que la negación a contestar a las preguntas se deba a cuestiones relevantes, como por ejemplo, que la persona sepa que tiene un problema de juego y no quiera admitirlo, haber perdido dinero dentro del local en el momento en el que se le solicitaba participar, ser menor de edad y saber que está prohibida la entrada, etc.

6. CONCLUSIONES

La realización de este estudio descriptivo sobre los usuarios de varios salones de juego los distritos de Delicias y Centro de la ciudad de Zaragoza ha permitido llegar a las siguientes conclusiones:

1. Parece existir un claro predominio del género masculino (97,2%) sobre el femenino entre la población jugadora de los salones de juego seleccionados en la ciudad de Zaragoza.
2. Se ha constatado una notable presencia de jugadores jóvenes (el 63,9% tienen 30 años o menos) en este tipo de locales, coincidiendo con el horario de salida colegios e institutos por las mañanas y en las horas de retransmisión de partidos de fútbol y otros deportes por la tarde.

3. Las apuestas en eventos deportivos son el juego preferido en los salones de juego (69,4%), especialmente entre los jóvenes.
4. En la práctica totalidad de los locales seleccionados (98,6%) se lleva a cabo un control adecuado en el acceso de los usuarios (petición de DNI).
5. Los adultos y jóvenes encuestados invierten o han invertido alguna vez importantes sumas de dinero (apuesta máxima) en este tipo de locales.
6. La mayor parte de los participantes (86,1%) prefieren las apuestas presenciales en los establecimientos de juego (86,1%) en lugar de *online*.
7. Uno de cada cinco usuarios de los salones reconocieron tener algún tipo de problema asociado de la práctica de juego, principalmente económicos (13,9%).
8. Los salones seleccionados incumplen varias exigencias recogidas en las normativas vigentes, principalmente en lo que tiene que ver con la publicidad que estimula la práctica de juego la entrega gratuita de fichas a los clientes.

7. REFERENCIAS

- Asociación Americana de Psiquiatría. (2014). *Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales. DSM-5*. Madrid: Editorial Médica Panamericana.
- Asociación Malagueña de Jugadores de Azar en Rehabilitación (Amalajer). (s.f.) *Guía del juego patológico. Tercera parte*. Recuperado de <http://amalajer.org/index.php/113-guia-del-juego-patologico-tercera-parte>
- Ayuntamiento de Zaragoza. (2015). Estrategia de Desarrollo Urbano Sostenible Integrado de Zaragoza. Recuperado de <http://www.zaragoza.es/ciudadania/gobierno-abierto/participar/edusi.htm>
- Ayuntamiento de Zaragoza. (23 de Febrero de 2018). Reglamento de Órganos Territoriales y Participación Ciudadana. Recuperado de <http://www.zaragoza.es/sede/servicio/normativa/109>
- Ayuntamiento de Zaragoza. (21 de Diciembre de 2018). Sesiones Plenarias. Moción: P-5717. Recuperado de <https://www.zaragoza.es/sede/servicio/agenda-institucional/mocion/3570>
- AZAJER (s.f.) *Quiénes somos*. Recuperado de <http://www.azajer.com/index.php/azajer/la-asociacion/quienes-somos>
- Barba, C. (4 de Junio de 2019). Apuestan presencialmente el doble de jóvenes que 'online'. El Correo Gallego. Recuperado de <https://www.elcorreogallego.es/galicia/ecg/apuestan-presencialmente-doble-jovenes-on-line/idEdicion-2019-06-04/idNoticia-1186819>
- Becoña, E. (1992). *La ludopatía*. Gobierno de Aragón. Departamento de Salud y Consumo. Dirección General de Salud Pública.
- Becoña, B. (2016). *Trastornos Adictivos*. Madrid: Síntesis.
- Bernal-Triviño, A. (12 de Noviembre de 2018). Casas de apuestas y juego online: la nueva heroína de los jóvenes. Público. Recuperado de <https://www.publico.es/sociedad/ludopatia-casas-apuestas-juego-online-nueva-heroína-jovenes.html>

- Bombín, B. (1992). *El Juego de Azar. Patología y Testimonio*. Junta de Castilla y León.
- Carbonell, X., Talar, A., Beranuy, M., Oberst, U. y Graner, C. (2009). Cuando jugar se convierte en un problema: el juego patológico y la adicción a los juegos de rol online. *Aloma*, 25, 201-220.
- Chóliz, M. y Salz-Ruiz, J. (2016). Regular el juego para prevenir la adicción: hoy más necesario que nunca. *Adicciones*, 28, 174-181.
- Cía, A. H. (2013). Las adicciones no relacionadas a sustancias (DSM- 5, APA, 2013): un primer paso hacia la inclusión de las Adicciones Conductuales en las clasificaciones categoriales vigentes. *Revista Neuro-Psiquiatría*, 76, 32-37.
- Dirección General de Justicia e Interior. (2015). *Estudio sobre prevalencia, comportamiento y características de los usuarios de juegos de azar en España*. Madrid: Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas Secretaría General Técnica Subdirección General de Información, Documentación y Publicaciones Centro de Publicaciones.
- Dirección General de Justicia e Interior. (2018). *Informe sobre el Juego en Aragón-2018*. Gobierno de Aragón.
- Dirección General de Ordenación del Juego. (s.f.) *Conócenos*. Recuperado de <https://www.ordenacionjuego.es/es/conocenos>
- Dirección General de Ordenación del Juego. (2013). *Código de conducta sobre comunicaciones comerciales de las actividades de juego*. Recuperado de file:///C:/Users/user/Downloads/PBL_20130604_Codigo_Conducta_comunicaciones_comerciales_actividades_juego.pdf
- Dirección General de Ordenación del Juego. (2019). *JugarBien.es*. Obtenido de <https://www.ordenacionjuego.es/es/conocenos>.
- D.L.G. (4 de Febrero de 2019). Las salas de juego en Zaragoza han aumentado un 51% en 5 años. *El Periódico de Aragón*. Recuperado de <https://www.azarplus.com/wp-content/uploads/2019/02/El-Periodico-de-Aragon.pdf>
- Domínguez, A. M. (2009). Epidemiología y factores implicados en el juego patológico. *Apuntes de Psicología*, 27, 3-20.
- Echeburúa, E. (2010). El juego patológico en el marco de las adicciones sin drogas. En E. Echeburúa, *El juego patológico. Avances en la clínica y en el tratamiento* (pp. 31-32). Madrid: Pirámide.
- Echeburúa, E. y Corral, P. (1994). Adicciones psicológicas: Más allá de la Metáfora. *Clínica y Salud*, 5, 251-258.
- Echeburúa, E. y Corral, P. (2008). Juego responsable: ¿una alternativa para la prevención y el tratamiento de la ludopatía? *Adicciones*, 20, 321-326.
- Echeburúa, E. y Fernández- Montalvo, J. (1997). *Manual práctico del juego patológico*. Madrid: Pirámide.

- Fernández, M., Rodríguez, L. y Blanco, P. (2006). Perfil de los ludópatas atendidos en el centro de orientación familiar de León desde 1991 hasta 2004. *Humanismo y Trabajo Social*, 5, 231-248.
- García, J. L., Díaz, C. y Aranda, J. (1993). Trastornos asociados al juego patológico. *Anales de Psicología*, 9, 83-92.
- Gil, S. (15 de Marzo de 2017). La Ludopatía en la mujer: El juego no es solo cosa de hombres [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://mindup-psicologos.com/la-ludopatia-en-la-mujer-el-juego-no-es-solo-cosa-de-hombres/>
- Griffiths, M. D. (2009). *Problem gambling in Europe: An overview*. England: Nottingham Trent University.
- Hernando, S. (21 de Abril de 2019). Publicidad invasiva y copas baratas, las "trampas" de los salones de juego. El País. Recuperado de https://elpais.com/elpais/2019/04/15/eps/1555337723_803849.html
- Lisbona, J. (10 de Noviembre de 2017). Un 70% de los 300 aragoneses que tratan su adicción al juego tienen entre 14 y 20 años. Heraldo. Recuperado de <https://www.heraldo.es/noticias/aragon/zaragoza/2017/11/10/mas-300-aragoneses-tratan-adiccion-juego-cada-ano-1207101-2261126.html>
- Martín, P. (20 de Enero de 2019). Puntos negros de la ley del juego: niños que apuestan y espots con famosos. El Periódico. Recuperado de <https://www.elperiodico.com/es/sociedad/20190120/ley-juego-menores-publicidad-profesionales-apuestas-salas-casinos-7249140>
- Molins, A. (1 de Noviembre de 2018). Las apuestas deportivas se disparan un 20% cada año desde 2012. La Vanguardia. Recuperado de <https://www.lavanguardia.com/economia/20181101/452675925890/apuestas-deportivas-crecimiento-ludopatia.html>
- Muñoz-Molina, Y. (2008). Meta-análisis sobre juego patológico 1997-2007. *Salud Pública*, 10, 150-159.
- Observatorio Urbano de Zaragoza y su Entorno. (2018). *Zaragoza en datos. Informe global sobre la ciudad y sus distritos*. Zaragoza: Ebrópolis.
- Organización Mundial de la Salud. (1992). CIE-10. *Trastornos mentales y del comportamiento. Descripciones clínicas y pautas para el diagnóstico*. Ginebra.
- Pascual, A. y Grasso, D. (28 de Enero de 2018). Las salas de juego exprimen los barrios pobres de Madrid: crecen un 140% desde 2014. El Confidencial. Recuperado de https://www.elconfidencial.com/espana/madrid/2018-01-28/sportium-codere-luckia-salones-de-juego-ludopatia_1512360/
- Perales, J. C. (22 de Mayo de 2019). Así atraen las casas de juego de azar a clientes cada vez más jóvenes. Eldiario.es. Recuperado de https://www.eldiario.es/sociedad/atraen-casas-juegos-clientes-jovenes_0_902209923.html

- Pitarch, M. (18 de Noviembre de 2018). "Me ponía el despertador a horas intempestivas, de madrugada, para ir a jugar". El País. Recuperado de https://elpais.com/ccaa/2018/11/18/valencia/1542529068_035288.html
- Portillo, J. (22 de Diciembre de 2018). Los jóvenes tienen más fe en las apuestas deportivas que en la Lotería de Navidad. El País. Recuperado de https://elpais.com/sociedad/2018/12/19/actualidad/1545214455_148572.html
- Secades, R. y Villa, A. (1998). *El juego patológico. Prevención, evaluación y tratamiento en la adolescencia*. Madrid: Pirámide.
- Servicio de Organización y Servicios Generales. (2019). *Cifras de Zaragoza. Datos demográficos del padrón municipal de habitantes*. Zaragoza: Ayuntamiento de Zaragoza. Área de Servicios Públicos y Personal.
- Tobón, N. I., Cano, V. H., y Londoño, N. H. (2010). Perfil cognitivo en personas con ludopatía: aproximación a la población no institucionalizada. *Revista Virtual – Universidad Católica del Norte*, 29, 98-121.

8. ANEXOS

Anexo 1. Noticias relacionadas con los salones de juego, las apuestas deportivas y su regulación a nivel nacional y autonómico.

Publicidad en el juego: el vacío de una regulación que no llega

El Gobierno del PP guardó en un cajón el decreto que desarrolla la Ley de ordenación del juego aprobada en 2011

MARÍA FERNÁNDEZ

Madrid - 15 JUL 2018 - 12:03 CEST

Fuente: https://elpais.com/economia/2018/07/13/actualidad/1531499769_318174.html

europapress / sociedad

El PSOE se compromete a regular la publicidad del juego de azar y apuesta 'online' similar a la del tabaco

Publicado 15/04/2019 15:16:22 CET

Fuente: <https://www.europapress.es/sociedad/noticia-psoe-compromete-regular-publicidad-juego-azar-apuesta-online-similar-tabaco-20190415151622.html>

PúblicoINICIA SESIÓNÚNETE A PÚBLICO

SOCIEDAD SUCESOS EDUCACIÓN SANIDAD IGUALDAD INMIGRACIÓN MEDIO AMBIENTE DERECHOS HUMANOS MÁS

 **ACCEDE AL MAPA DE TRANSPARENCIA**

Aragón veta cualquier publicidad de casas de apuestas en el deporte

La prohibición, sancionada con multas de hasta 60.000 euros, incluye las equipaciones de los deportistas, lo que anticipa un conflicto con los equipos de competiciones de elite que anuncian juego online que visiten canchas en la comunidad

Fuente: <https://www.publico.es/sociedad/aragon-veta-publicidad-casas-apuestas-deporte.html>



El Pleno de Zaragoza, a favor de prohibir las casas de apuestas cerca de los colegios

Instan a desarrollar campañas de concienciación para menores y progenitores.

Fuente: <https://www.heraldo.es/noticias/aragon/zaragoza/2018/12/21/el-pleno-de-zaragoza-a-favor-de-prohibir-las-casas-de-apuestas-cerca-de-los-colegios-446312.html>

Anexo2.Registro establecimientos de juego distrito Centro y distrito Delicias

DISTRITO DELICIAS

- 1. El Dorado Salón de Juegos y Apuestas + Codere**
Calle Delicias, 71, 50017
- 2. Royal Las Delicias + Arabet**
Calle Barcelona 1, 50017
- 3. El Dorado Salón de Juegos y Apuestas + Codere**
Avenida Navarra, 4, 50010
- 4. Pacífico GamingCorner+ Arabet**
Calle Burgos 3, 50005
- 5. Alea Cafés+ Sportium**
Avenida de Madrid, 130, 50010
- 6. Universo Salón de Juego y Apuestas Deportivas Unceta+ Bwin**
Calle de Marcelino Unceta, 40, 50010
- 7. Casino Universo Salón de Juego y Apuestas Deportivas Universitas + Arabet**
Vía Universitas, 57, 50017
- 8. Fantasía Salón de Juego + Bwin**
Calle Mosén Andrés Vicente, 26, 50017
- 9. Pacífico (Salón de Juego) + Arabet**
Calle Burgos, 3, 50005
- 10. Salón Toka + Sportium**
Calle Nuestra Señora de Bonaria, 2, 50010
- 11. GamesComber + Arabet**
Calle Ávila, 37, 50005
- 12. Alea Salón Juan Carlos I + Sportium**
Avenida Juan Carlos I, 39, 50009
- 13. Reta Apuestas Deportivas**
Paseo Calanda, 21, 50010/50005
- 14. Sportium Delicias**
Calle Don Pedro de Luna 97, 50010

15. SportiumToka

Avenida de Madrid, 206, 50017

16. Luckia Apuestas

Calle Delicias, 99, 50017

17. Luckia Slots Apuestas

Avenida de Madrid, 275, 50017

18. Bingo Zapata+ Sportium

Calle Marcos Zapata, 42, 50010

19. Bingo Madrid + Luckia Apuestas

Avenida de Madrid, 115, 50010

20. Salón Roma+ Sportium

Calle Santander, 17, 50010

21. Bingo Roma (El Coliseo de Roma) + Sportium

Plaza Roma 1, 50010

DISTRITO CENTRO:

1. Casino Zaragoza

Calle Marqués Casa Jimenez, 11, 50004

2. Juegos Star + Sportium

Paseo de Sagasta, 12, 50006

3. Sala fleta + Sportium

Avenida Tenor Fleta, 37, 50001

4. Royal + Arabet

Calle San Miguel, 37, 50001

5. Dorado + Sportium

Calle Fray Diego Murillo, 50004

6. El Dorado + Bwin

Avenida Cesáreo Alierta, 10, 50008

7. Salón de Juego Mara + Codere

Avenida Tenor Fleta, 63, 50008

8. Gran Bingo Goya

Calle Teniente Coronel Venezuela, 7, 50004

9. Bingo Chal Chal + Codere

Calle José María Lacarro de Miguel. 6, 50008

10. Sala Zaragoza

Gran Vía 35, 37, 50006

11. El Dorado + Sportium

Paseo de la Independencia, 14, 50004

12. Goya Mini Casino

Calle Teniente Coronel Valenzuela, 50004

Anexo3. Cronograma

	ABRIL			MAYO	
	1ª Semana (23-27)		2 º Semana (29-30)	3º semana (6-11)	
	Días: 23-26	Sábado 27	-	Días: 6-10	Sábado 11
Alea Sportium (Delicias)	Día Martes 23- Mañana	Mañana	-	Día Lunes 6- Tarde	Tarde
Luckia (Delicias)	Día Miércoles 24- Mañana	Mañana	-	Día Martes 7- Tarde	Tarde
Dorado- Bwin (Centro)	Día Jueves 25- Mañana	Tarde	Día Martes 30- Tarde	Día Miércoles- 8 Tarde- Noche	Mañana
Salón Mara (Centro)	Día Viernes 26- Mañana	Tarde	Día Lunes 29- Tarde	Día Jueves 9- Noche	Mañana

Anexo 4. Cuestionario a usuarios de salones de juego

1. Género

Masculino

Femenino

2. Edad

3. ¿Podrías indicarme a qué tipos de juego de azar participas en el interior del establecimiento?

Ruleta

Póker

Apuestas

Bingo

Máquinas tragaperras

Todos

4. ¿Te piden el DNI o algún tipo de documentación al entrar?

Sí

No

5. ¿Cuánto sueles apostar de media cada vez que entras a un establecimiento de juego? ¿Cuánto ha sido la máxima cantidad que has apostado alguna vez?

6. ¿Con qué tipo de juego empezaste a jugar?

7. ¿Has ganado alguna vez algún premio? ¿Cuantía máxima?

8. ¿Cuáles son los motivos que te llevan a jugar?

-Ganar dinero

-Por diversión

-Relacionarte con otras personas

-Por aburrimiento

-Para demostrar tus habilidades sociales en el juego

9. ¿Has jugado alguna vez a juegos de azar por Internet? ¿Prefieres apostar por Internet o en modo presencial?

Sí

No

10. ¿Qué otro tipo de actividades de ocio realizas?

11. ¿Te ha generado algún tipo de problemas llevar a cabo esta práctica? ¿Con quién?

Anexo 5. Hoja de observación de los salones de juego

1. ¿Hay seguridad en la puerta de acceso al local?
2. ¿Se promocionan bebidas alcohólicas comida en la entrada del local?
3. ¿Se indica la prohibición de menores en la puerta del local?
4. ¿Se pide documentación o DNI para poder entrar al local?
5. ¿Existen indicaciones o folletos informativos sobre el Juego Responsable o sobre las consecuencias de un juego irresponsable?
6. ¿Tipos de máquinas o juegos que se puedan practicar?
 - Ruleta
 - Póker
 - Máquinas tragaperras
 - Terminales de apuestas deportivas
 - Todos
7. ¿Presencia de un espacio dedicado a la práctica de apuestas?
8. Nº de personas (aproximadamente) dentro del local.
9. ¿Hay menores dentro del local?
10. ¿Hay servicio de cafetería dentro del local?
11. ¿Algunos clientes están consumiendo alcohol?
12. Indica el grado de iluminación del local.
13. ¿Qué género presenta el personal del local?
14. ¿Te indican en algún momento que si no apuestas debes salir del local?

